PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 14.184/2026

Torna-se público que o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cordeirópolis, realizará licitação, conforme modalidade, forma, critério de julgamento e modo de disputa indicados no quadro abaixo, nos termos da Lei nº 14.133/2021, do Decreto Municipal nº 6.811/2024, o qual pode ser acessado através do link: (https://www.saae.cordeiropolis.sp.gov.br/decreto-n-6811-2024), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Modalidade e Forma	Pregão Eletrônico
Apresentação de Proposta	A partir de **27/11/2026 às 09:00h** (horário de Brasília)
Abertura da licitação	**11/12/2026 às 09:00h** (horário de Brasília)
Critério de Julgamento	Menor Preço Global Anual
Modo de Disputa	Aberto
Intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances	R$ 1.000,00 (um mil reais)
Preço de Aceitabilidade (Global)	R$ 816.064,00
Benefícios ME/EPP	Sim (Vide condições no Edital)
Permitida a participação de consórcio	Não
Garantia de Proposta (art. 58 da Lei 14.133/2021)	Sim, 1% (um por cento) do preço de aceitabilidade global.
Sistema Eletrônico	Compras BR (*https://comprasbr.com.br*)
Locais em que serão divulgadas informações sobre o certame	- *https://www.saae.cordeiropolis.sp.gov.br/licitacoes* - Compras BR (*https://comprasbr.com.br*) - *PNCP (https://pncp.gov.br/app/editais?q=&status=recebendo_proposta&pagina=1)*
Pedidos de esclarecimentos e impugnações	- *licitacoes@saae.cordeiropolis.sp.gov.br* - *licitador.saae@gmail.com* - Departamento de Licitações do SAAE de Cordeirópolis/SP Estrada Municipal Paulo Botion, nº 35, Bairro do Cascalho, Cordeirópolis/SP, CEP: 13.492-408 - Compras BR (*https://comprasbr.com.br*)

1. DO OBJETO:

1.1. O objeto da presente licitação e a **CONTRATAÇÃO** de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços continuados de licenciamento de sistema integrado de gestão comercial, operacional e administrativa de saneamento básico, sob o modelo SaaS (*Software as a Service*), 100% *web* nativo e hospedado em nuvem computacional, conforme **Anexo III** – Termo de Referência do Edital.

1.2. O critério de julgamento será o indicado no quadro acima.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO:

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação, que preencham as condições estabelecidas neste edital e que estiverem previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico da https://comprasbr.com.br.

2.2. A participação do licitante no pregão eletrônico se dará exclusivamente por meio do sistema eletrônico da **Compras BR**, através de manifestação de operador formalmente designado.

2.3. O acesso do operador ao pregão, para efeito de encaminhamento de proposta de preço e lances sucessivos de preços, em nome do licitante, somente se dará mediante prévia definição de senha privativa.

2.4. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a **Compras BR** ou ao órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.5. O licitante se compromete a:

2.5.1. responsabilizar-se, formalmente, pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive, os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

2.5.2. acompanhar as operações do sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo órgão promotor da licitação ou de sua desconexão;

2.5.3. comunicar ao provedor do sistema, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso;

2.6. No caso de dúvida quanto à utilização da ferramenta da **"Compras BR"**, utilizar o suporte técnico através do telefone (67) 3303-2730 ou (67) 3303-2702 ou através do e-mail: contato@comprasbr.com.br.

2.7. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.8. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.9. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 16 da Lei nº 14.133/2021 e para o microempreendedor individual – MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006 e conforme disposto nos § 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

2.10. Além das vedações estabelecidas pelo art. 14 da Lei nº 14.133/2021, não será permitida a participação do licitante:

2.10.1. Que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.10.2. Agente público do órgão licitante nos termos do §1º do art. 9º da Lei 14.133/2021;

2.10.3. Entidades do terceiro setor assim classificadas como Organização da Sociedade Civil - OSC, atuando nessa condição;

2.10.4. Reunido em consórcio, salvo se autorizado no quadro constante do preâmbulo deste edital.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.2. No cadastramento da proposta inicial para o lote o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

Obs.: *As declarações que o sistema não facultar em campo próprio devem ser apresentadas pelo licitante*

detentor da melhor proposta juntamente com seus documentos de habilitação.
3.2.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
3.2.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;
3.2.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
3.2.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
3.3. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 14.133/2021.
3.4. O fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos § 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.
3.4.1. No caso de item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;
3.4.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.
3.4.3. Caso o valor estimado da presente licitação seja superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, conforme informação constante no preâmbulo do edital, não será aplicado as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da LC 123/2006, nos termos do quanto disposto no §1º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.
3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.2 a 3.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Edital.
3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a(s) proposta(s) inserida(s) no sistema, até a abertura da sessão pública.
3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
3.9. Se o sistema assim permitir, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
3.9.1. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;
3.9.2. Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
3.10. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço e percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
3.10.1. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão promotor da licitação, podendo ser

disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA:

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico indicando o valor mensal e o valor total.

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2.1. Não será admitida a cotação de quantitativo inferior ao previsto para a contratação, salvo se devidamente expresso no **Anexo III** – Termo de Referência.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto, de acordo com a Súmula 10[1] do TCE/SP, sendo que o proponente será responsável por quaisquer ônus decorrente: marcas, registros e patentes ao objeto cotado.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, desde que observado o disposto na legislação vigente (art. 17 e art. 18 da Lei Complementar nº 123/2006).

4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o **Anexo III** – Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.9. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, contar da data de sua apresentação.

4.10. Tratando-se de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

4.11. Em todo caso, deverá ser garantido o pagamento do salário normativo previsto no instrumento coletivo aplicável ou do salário-mínimo vigente, o que for maior.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES:

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente ou por permissão do pregoeiro em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado conforme critério de julgamento indicado no quadro constante no preâmbulo deste edital.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no edital.

[1] Súmula nº 10: O preço final do produto ofertado pelos proponentes deve incluir os tributos e demais encargos a serem suportados pelo ofertante

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior, conforme o caso, ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
5.8. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
5.9. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado e indicado no quadro do preâmbulo deste edital.
5.10. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
5.10.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
5.10.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
5.10.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
5.10.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
5.10.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto e fechado"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
5.11.4. Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
5.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"fechado e aberto"**, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço ou maior desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.
5.12.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.12, poderão os licitantes que apresentaram as 3 (três) melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.
5.12.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.12.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
5.12.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
5.12.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
5.12.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
5.12.7. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores ou decrescente de desconto, conforme o caso.
5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor ou desconto, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance ou maior desconto registrado, vedada a identificação do licitante.
5.15. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico do órgão promotor da licitação e do sistema do pregão.
5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será identificado pelo sistema as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.
5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
5.18.5. Os procedimentos indicados nos itens 5.18 a 5.18.4 não serão levados em consideração quando o valor estimado da licitação superar o limite de enquadramento para empresa de pequeno porte, nos termos do §1º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021 e item 3.4.3 deste Edital.
5.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
5.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133/2021.
5.19.2. Persistindo o empate, será aplicado o disposto no §1º do art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

5.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
5.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
5.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
5.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.
5.21. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta readequada ao último lance ofertado ou após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste edital e já apresentados, prazo esse que é o mesmo para apresentação dos documentos de habilitação conforme disposto no item 7.5.
5.21.1. Deverá ser exigida ainda a decomposição dos custos unitários com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, observado o modelo da planilha sempre que disponibilizado pelo órgão, sob pena de não aceitação da proposta.
5.21.2. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
5.22. Após o envio da proposta readequada, amostras (quando for o caso) e dos documentos de habilitação, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.
5.23. A qualquer momento, o pregoeiro poderá suspender a sessão por prazo a ser informado no chat.

6. DA FASE DE JULGAMENTO:
6.1. Após o envio da proposta readequada e dos documentos de habilitação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.10 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
6.1.1. Sistema Apenados mantido pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo; https://www4.tce.sp.gov.br/apenados/publico/#/.
6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, e Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, disponíveis em https://certidoes.cgu.gov.br/.
6.2. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
6.3. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o disposto neste edital.
6.4. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste edital e em seus anexos.
6.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:
6.5.1. Contiver vícios insanáveis;
6.5.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no **Anexo III** – Termo de Referência;
6.5.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
6.5.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
6.5.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.6. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a **50% (cinquenta por cento)** do valor orçado pela Administração. A inexequibilidade, neste caso, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta e que inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
6.7. No caso de serviços de engenharia, poderão ser consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a **75% (setenta e cinco por cento)** do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução, devendo, contudo, a exequibilidade ser comprovada pela licitante quando da apresentação de sua proposta readequada.
6.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
6.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
6.9.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.
6.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO:
7.1. Para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021, serão exigidos os documentos previstos no **Anexo I** deste edital.
7.2. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, serão aceitas como válidas as expedidas até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.
7.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;
7.3.1. Caso o licitante pretenda que um de seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, deverá apresentar toda documentação de habilitação de ambos os estabelecimentos.
7.4. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
7.5. Os documentos exigidos para habilitação deverão ser enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, juntamente com a proposta readequada conforme disposto no item 5.21.
7.6. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, nos termos do art. 64 da Lei 14.133/2021 para:
7.6.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
7.6.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
7.7. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
7.7.1. Verificada falha por parte do licitante acerca da juntada, antes da sessão inaugural de licitação, de documento de qualificação fiscal, social e trabalhista que ateste condição preexistente, fica autorizado o agente de contratação, pregoeiro ou comissão de contratação, conforme o caso, diligências necessárias a fim de complementar tais documentos, não sendo tal providência considerada inclusão posterior de

documentos.
7.8. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, ele será inabilitado e o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.5.
7.9. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, porém, será obrigatória durante a fase de habilitação a apresentação dos documentos indicados no **Anexo I**, ainda que veiculem restrições impeditivas à referida comprovação.
7.9.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação com emissão de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.
7.9.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no item anterior implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções legais, procedendo-se à convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.
7.9.3. O benefício de que trata este item não serão aplicados quando o valor estimado da licitação superar o limite de enquadramento para empresa de pequeno porte, nos termos do §1º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021 e item 3.4.3 deste Edital.
7.10. Os documentos assinados digitalmente a partir de sistema informatizado prevendo acesso por meio de chave de identificação e senha do interessado ou com assinatura digital no padrão da infraestrutura de chaves públicas brasileira - ICP-Brasil possuem presunção legal de veracidade com os mesmos efeitos da assinatura manuscrita reconhecida em cartório, podendo a qualquer tempo ser solicitado ao licitante os respectivos arquivos para validação, se for o caso.
7.11. Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no edital, o licitante será habilitado e declarado vencedor do certame.
7.12. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8. DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

8.1. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente homologará e adjudicará o objeto ao vencedor, podendo revogar a licitação nos termos do artigo 71, IV da Lei n º 14.133/2021 e suas alterações posteriores.
8.1.1. O certame apenas será homologado/adjudicado para as pessoas jurídicas que atuarem no ramo de atividade compatível com o objeto da licitação.
8.2. Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, a Administração deverá verificar a regularidade fiscal do contratado, consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.
8.3. Quando o proponente vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o Contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
8.4. Juntamente com o instrumento contratual, a empresa deverá assinar o Termo de Ciência e de Notificação, Declaração de Documentos à Disposição do TCE-SP e apresentar o comprovante de cadastro no CadTCESP.
8.5. A recusa injustificada em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas, sendo que este disposto se aplica inclusive aos licitantes remanescentes, que não aceitarem a convocação, sem justificativa ou com justificativa recusada

pela administração pública.

9. DOS RECURSOS:

9.1. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis contados da data de intimação ou de lavratura da ata e observará o disposto no art. 165 da Lei 14.133/2021.

9.2. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.2.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, no prazo de 10 (dez) minutos, sob pena de preclusão;

9.2.2. O prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação que ocorrerá exclusivamente pelo sistema;

9.2.3. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da divulgação da interposição do recurso a ser realizada pelo sistema, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.3. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

9.4. O recurso será dirigido ao pregoeiro ou à autoridade que proferiu a decisão recorrida, que poderão reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.5. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.6. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.7. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES:

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

10.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

10.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

10.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

10.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

10.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

10.1.2.4. Deixar de apresentar amostra, se for o caso;

10.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

10.1.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, inclusive quanto a documentação visando a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das micro e pequenas empresas;

10.1.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

10.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

10.1.5. Fraudar a licitação;

10.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

10.1.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

10.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

10.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

10.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

10.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

10.2. Com fulcro na Lei nº 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos

licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
10.2.1. Advertência;
10.2.2. Multa;
10.2.3. Impedimento de licitar e contratar e
10.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
10.3. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor da proposta do licitante que deu causa a infração, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
10.3.1. Para as infrações previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, a multa será de 0,5% a 15%.
10.3.2. Para as infrações previstas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, a multa será de 15% a 30%.
10.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
10.5. Na aplicação da sanção de multa e advertência será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
10.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão promotor da licitação, se for o caso.
10.7. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021.
10.8. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
10.9. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
10.10. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
10.11. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados a Administração Pública.

11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO:
11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
11.2. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica através do próprio sistema eletrônico do certame ou pelo e-mail indicado no quadro constante no preâmbulo deste edital.
11.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado no sítio eletrônico oficial do órgão promotor da licitação e no sistema eletrônico do pregão, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
11.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

12. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:
12.1. A despesa decorrente da execução deste contrato correrá à conta da unidade orçamentária:

Despesa	Órgão	Econômica	Funcional	Ação	Fonte	Cód. de Aplicação
18	30.01.00	3.3.90.40.00	17.122.3000	2051	04	1100000

12.2. Fonte do recurso próprios.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília/DF.

13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no sítio oficial www.saae.cordeiropolis.sp.gov.br/licitacoes e na plataforma eletrônica do pregão.

13.11. A apresentação da proposta implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o **Anexo III** – Termo de Referência.

13.12. Será vedada a subcontratação total ou parcial de qualquer parcela do objeto, com fundamento no art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, que faculta ao edital vedar a subcontratação.

13.13. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

a) **ANEXO I** – Documentos de Habilitação;
b) **ANEXO II** - Minuta do Contrato;
c) **ANEXO III** – Termo de Referência.

Cordeirópolis, 27 de novembro de 2026.

MARCO ROGERIO GOMES DA SILVA:30439872847

Assinado de forma digital por MARCO ROGERIO GOMES DA SILVA:30439872847
Dados: 2026.11.26 09:10:22 -03'00'

Marco Rogério Gomes da Silva
Presidente Executivo
SAAE de Cordeirópolis/SP

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 14.184/2026

ANEXO I – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. HABILITAÇÃO JURÍDICA (art. 66 da Lei 14.133/2021):
a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual (ou cédula de identidade em se tratando de pessoa física não empresária);
b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, tratando-se de sociedade empresária;
c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedade empresária;
d) Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade estrangeira no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedidos por órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
f) Comprovante de Inscrição do Microempreendedor Individual – MEI
1.1. *Os documentos acima deverão ser apresentados com todas as suas alterações, excluindo-se os casos de documentos expressamente consolidados.*

2. HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA (art. 68 da Lei 14.133/2021):
a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativa à sede ou ao domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
c) Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Positiva com efeito de Negativa, relativa a Tributos Federais (inclusive às contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;
d) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual, referente ao I.C.M.S;
e) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Municipal, da sede ou do domicílio do licitante, relativa aos tributos mobiliários e incidentes sobre o objeto desta licitação;
f) Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e
g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

3. HABILITAÇÃO TÉCNICA (art. 67 da Lei 14.133/2021):
a) Apresentação de Atestado de Capacidade Técnica (da empresa licitante) emitido por órgão de direito público ou privado compatível em características com o objeto da licitação atendendo ao **Item 11 do Termo de Referência**, **Anexo III** deste edital.
Obs.: Não será considerado/aceito Atestado de Capacidade Técnica subscrito pela própria empresa ou do Grupo Econômico participante do certame.

4. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA (art. 69 da Lei 14.133/2021):
a) Certidão Negativa de Falência expedida pelo Distribuidor da sede do licitante, com data de emissão anterior à data da entrega das propostas de até 90 (noventa) dias (anteriores a licitação);
a1) A Certidão de Distribuição Cível em Geral – SAJ SGC e a Certidão de Distribuição de Falências, Concordatas e Recuperações deverão ser complementadas com a Certidão do sistema EPROC, denominada Comarcas e Turmas Recursais (Primeiro Grau) – Cível.

5. OUTRAS COMPROVAÇÕES:
5.1. Declaração subscrita pelo representante legal do licitante, conforme modelo **Anexo I – A**, elaborada em papel timbrado, atestando que:

a) Atende aos requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório, e que responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I da Lei nº 14.133/2021);
b) Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63, IV da Lei nº 14.133/2021);
c) Suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º da Lei nº 14.133/2021);
d) Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal (art. 68, VI da Lei nº 14.133/2021);
e) Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
f) Está ciente da obrigação de manter o endereço da empresa atualizado junto ao órgão promotor da licitação, e de que as notificações e comunicações formais decorrentes da execução do contrato serão efetuadas no endereço que constar em seu preâmbulo. Caso a empresa não seja encontrada, será notificada pelo Jornal Oficial do Município acessível em https://www.cordeiropolis.sp.gov.br/jornal-do-municipio/.
g) No caso de empresas em recuperação judicial: está ciente de que no momento da assinatura do contrato deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou, se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;
h) No caso de microempresas ou empresas de pequeno porte: a empresa não possui qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 4º e seguintes todos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e alterações, assim como §§ 1º a 4º do art. 4º da Lei 14.133/2021, cujos termos declara conhecer na íntegra;
i) Não se enquadra em nenhuma das restrições de participação, conforme art. 14 da Lei nº 14.133/2021 e item 2.10 do edital;
j) Está ciente sobre a observação das disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

ANEXO I – A – MODELO DE DECLARAÇÃO

Ref.: **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026 – PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 14.184/2026**

_____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na _____, por meio de seu representante legal abaixo identificado, DECLARA, sob as penas da Lei, que atende aos requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório, e que responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I da Lei nº 14.133/2021) e declara ainda que:

a) Atende aos requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório, e que responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I da Lei nº 14.133/2021);
b) Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63, IV da Lei nº 14.133/2021);
c) Suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º da Lei nº 14.133/2021);
d) Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal (art. 68, VI da Lei nº 14.133/2021);
e) Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
f) Está ciente da obrigação de manter o endereço da empresa atualizado junto ao órgão promotor da licitação, e de que as notificações e comunicações formais decorrentes da execução do contrato serão efetuadas no endereço que constar em seu preâmbulo. Caso a empresa não seja encontrada, será notificada pelo Jornal Oficial do Município acessível em https://www.cordeiropolis.sp.gov.br/jornal-do-municipio/.
g) No caso de empresas em recuperação judicial: está ciente de que no momento da assinatura do contrato deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou, se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;
h) No caso de microempresas ou empresas de pequeno porte: a empresa não possui qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 4º e seguintes todos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e alterações, assim como §§ 1º a 4º do art. 4º da Lei 14.133/2021, cujos termos declara conhecer na íntegra;
i) Não se enquadra em nenhuma das restrições de participação, conforme art. 14 da Lei nº 14.133/2021 e item 2.10 do edital;
j) Está ciente sobre a observação das disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

Cordeirópolis, ___ de novembro de 2026.

(Identificação e assinatura do representante legal da proponente)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026 /
PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 14.184/2026

ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº _____/2026

O **SERVIÇO AUTONOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CORDEIROPOLIS**, entidade autárquica municipal, devidamente cadastrada no CNPJ/MF sob o nº 45.754.108/0001-08, com sede administrativa à Estrada Municipal Paulo Botion COR357, nº 35, Bairro do Cascalho, na cidade de Cordeirópolis, Estado de São Paulo, neste ato representada pelo seu Presidente Executivo, Sr. _____, (qualificação), doravante denominado **CONTRATANTE**, e a _____ inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede _____, na cidade de _____, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada por Sr. _____, (qualificação), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 14.184/2026 e em observância às disposições da Lei nº 14.133/2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 008/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO:
1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços continuados de licenciamento de sistema integrado de gestão comercial, operacional e administrativa de saneamento básico, sob o modelo SaaS (*Software as a Service*), 100% *web* nativo e hospedado em nuvem computacional, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência.

Item	Descrição do Serviço	Qtde.	Valor Mensal	Valor Global
1	Licenciamento de Plataforma SaaS de Gestão de Saneamento (Comercial, Operacional, Contábil e Atendimento), abrangendo toda a base de aproximadamente 10.500 unidades consumidoras ativas.	60		
2	Serviços de Migração, Implantação, Parametrização e Treinamento de Pessoal (parcela única).	1		
3	Prestação de Serviços de Teleatendimento Externo (*Call Center* / URA 24h), receptivo e ativo, por linha 0800.	60		
4	Licenciamento e Disponibilização de Atendimento *Omnichannel WhatsApp* (Até **25.000** mensagens faturadas sob demanda).	60		
5	Fornecimento, Instalação e Manutenção de Totens de Autoatendimento (01 fixo e 01 itinerante).	60		
6	Smartphones Coletores para Leitura e Faturamento Simultâneo (04 unidades)	60		
7	Impressoras Térmicas Portáteis *Bluetooth* com Acessórios Completo (03 unidades).	60		
8	*Smartphones* para Equipes de Manutenção e Serviços Operacionais (3 equipes + 2 reservas/terceirizada).	60		
9	*Tablet* Corporativo de Alto Desempenho para Supervisão de Campo (01 unidade).	60		
10	Fornecimento Contínuo de Bobinas de Papel Térmico de Alta Durabilidade (aprox. 10.500/mês)	60		
		Valor Total:		

1.3. São anexos a este instrumento e vinculam esta contratação, independentemente de transcrição: O Termo de Referência que embasou a contratação, o Edital da licitação; a Proposta do Contratado; e eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO:
2.1. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contados da assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133/2021.
2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS:
3.1. O regime de execução contratual, o modelo de gestão, assim como os prazos e condições de conclusão de implantação, treinamentos, observação e recebimento definitivo constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO:
4.1. Será vetada a subcontratação total ou parcial, de qualquer parcela do objeto, com fundamento no art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021. A Contratada executará diretamente a integralidade dos serviços contratados.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO:
5.1. PREÇO:
5.1.1. O valor mensal da contratação é de R$ ____ (____), perfazendo o valor global de R$ ____ (____), referente aos 60 meses de uso do software e este deverá ser o considerado para fins de renovação e reajuste.
5.1.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
5.1.3. O pagamento observará modelo segregado: a parcela única referente aos serviços de implantação, migração e capacitação (item 02) será paga somente após a homologação e o aceite definitivo da entrada em produção (go-live); o licenciamento, a central de atendimento, os totens e a locação dos equipamentos serão pagos mensalmente, a partir do início efetivo da operação ou da entrega, mediante medição vinculada aos níveis de serviço; a plataforma omnichannel e as bobinas, mensalmente, conforme o consumo medido, limitado à franquia contratada.
5.2. FORMA DE PAGAMENTO:
5.2.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado na nota fiscal.
5.3. PRAZO DE PAGAMENTO:
5.3.1. Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados em até **30 (trinta) dias corridos** após a emissão das respectivas Notas Ficais, através de quitação de boleto de cobrança bancária ou crédito em conta corrente, à vista de fatura que deverá ser apresentada pela CONTRATADA, e nas exatas quantidades efetivamente entregues;
5.3.2. O pagamento será realizado no prazo supracitado nas quantidades dos profissionais efetivamente disponibilizados no período e da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo setor competente.
5.3.3. A entrega da Nota Fiscal/Fatura só será liberada após a entrega da medição, conferência e aceite do setor responsável pela avaliação do serviço prestado. A avaliação da medição dar-se-á em até 2 (dois) dias úteis. Em caso de "não aceite" os motivos serão encaminhados à contratada para eventuais correções. Feitas as correções, o SAAE terá mais 2 (dois) dias úteis para a liberação.

5.3.4. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da Nota Fiscal/Fatura por parte da CONTRATADA importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da CONTRATANTE.
5.3.5. Havendo incorreções na nota fiscal, seja na quantidade, no preço ou nas datas, esta será devolvida à contratada para as devidas correções ou, substituição, situação que ensejará a suspensão do prazo para o pagamento.
5.3.6. Na hipótese de não haver expediente nos dias limite de pagamento, este poderá ocorrer no primeiro dia útil subsequente.
5.3.7. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

5.4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

5.4.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência. Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.
5.4.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;
5.4.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
5.4.3.1. Previamente a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas na contratação;
5.4.4. Constatando-se a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
5.4.4.1. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
5.4.4.2. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
5.4.4.3. Quando o contratado não comprovar sua regularidade fiscal mediante apresentação das competentes certidões, havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.
5.4.4.3.1. Quando a irregularidade constatada for quanto a falta de pagamento dos encargos previdenciários e trabalhistas, por força do disposto no art. 121, §3º, II da Lei n. º 14.133/2021, não haverá pagamento ao contratado até que haja a regularização da situação.
5.4.4.4. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE: (art. 92, V)

6.1. Para os custos decorrentes do mercado, os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em ____/____/2026.
6.2. Os preços dos itens sem dedicação exclusiva de mão de obra (licenciamento, implantação, plataforma omnichannel, totens, equipamentos e bobinas) serão reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado, pela variação do IPCA/IBGE (art. 25, § 7º, e art. 92, inciso V, da Lei nº

14.133/2021). A parcela da central de atendimento (item 03) será objeto de repactuação decorrente de convenção ou acordo coletivo de trabalho da categoria (art. 25, § 8º, inciso II, e art. 135).
6.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
6.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
6.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
6.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:
7.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;
7.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
7.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
7.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
7.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Referência;
7.6. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e no Edital nos termos do Decreto nº 6.811/2024;
7.7. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
7.8. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
7.9. O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
7.10. Efetuar o pagamento na forma convencionada no Contrato.
7.11. Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência.
7.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa prestar os serviços, por meio dos seus empregados, dentro das normas deste Contrato.
7.13. Propiciar acesso aos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços.
7.14. Prestar as informações e os esclarecimentos, necessários à prestação dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
7.15. Acompanhar e fiscalizar a execução do serviço.
7.16. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE.
7.17. Fiscalizar, mensalmente, o cumprimento dos Serviços, conforme informações constantes neste edital, impondo, conforme o caso, as sanções financeiras.
7.18. Efetuar, quando julgar necessário, inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.
7.19. Exigir o afastamento e/ou substituição, no **prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, de qualquer empregado ou mesmo do Preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas.

7.20. Comunicar, **por escrito**, à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço.
7.21. Não permitir que os profissionais executem tarefas em desacordo com as condições pré-estabelecidas.
7.22. Verificar, **antes de cada renovação contratual**, a **manutenção das condições de habilitação** da CONTRATADA, mediante **consulta *on-line*** ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (**SICAF**), ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (**CEIS**), ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do **CNJ** e à Certidão Negativa (Positiva com efeito de Negativa) de Débitos Trabalhistas – **CNDT**, para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais e federais, conforme cada caso.
7.23. Aplicar à CONTRATADA as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa.
7.24. (Suprimido — os chips de dados móveis passam a ser fornecidos pela Contratada, conforme item 6.5.1.)
7.25. Designar gestor e fiscais do contrato para acompanhamento e atesto das medições mensais;
7.26. Facilitar o acesso da equipe técnica da Contratada às instalações e informações históricas indispensáveis para a migração de dados;
7.27. Utilizar os equipamentos cedidos em comodato de forma zelosa e de acordo com as especificações técnicas recomendadas.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:
8.1. Cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Referência, bem como aquelas constantes em sua proposta comercial, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
8.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
8.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Contratante, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
8.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Autarquia ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
8.5. Manter durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação exigidas na licitação, apresentando documentação revalidada se algum documento perder a validade;
8.6. Arcar com as despesas decorrentes de ensaios, testes, laudos e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais para a boa execução do objeto do contrato, quando necessário, nos termos do §4º do art. 140 da Lei nº 14.133/2021
8.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;
8.8. Paralisar, por determinação da contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
8.9. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
8.10. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº

14.133/2021 e
8.11. Cumprir, com os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual e municipal;
8.12. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos e informações solicitados, respondendo prontamente às reclamações formuladas e também as solicitações diversas, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, a contar da comunicação do Fiscal do contrato.
8.13. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos comprovadamente causem ao patrimônio da CONTRATANTE, ou a terceiros, durante a permanência no local de serviço, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
8.14. Licenciar, implantar e manter a plataforma SaaS em pleno funcionamento de acordo com os requisitos de SLA estabelecidos;
8.15. Disponibilizar os equipamentos móveis (*smartphones*, *tablet* e impressoras) em estado de novos, devidamente protegidos com capas antichoque e películas de vidro temperado;
8.16. Garantir a manutenção e substituição dos equipamentos fornecidos em comodato no prazo de 24h a 48h úteis em caso de avaria ou defeito;
8.17. Fornecer mensalmente as bobinas térmicas de alta durabilidade em quantidade suficiente para suprir a totalidade do faturamento mensal (10.500 contas) e reemissões;
8.18. Manter sigilo absoluto e garantia de proteção aos dados pessoais processados, em conformidade com a LGPD.
8.19. Executar diretamente a integralidade do objeto, vedada a subcontratação (item 12.1).
8.20. Fornecer e custear os cartões SIM (chips de dados móveis 4G/5G) e os planos de dados dos dispositivos móveis de campo, conforme item 6.5.1 do Termo de Referência.

CLÁUSULA NONA - GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:
9.1. A execução do CONTRATO será acompanhada pela Autarquia e a **fiscalização** caberá a servidora **Sra. Solange Aparecida da Silva**, a quem compete as atividades mencionadas no art. 13 do Decreto nº 6.811/2024 sendo que a **gestão** caberá ao **Sr. Marco Rogério Gomes da Silva**.
9.2. O objeto entregue pela Contratada será recebido:

- **Provisoriamente:** pelo fiscal conforme relatório de execução dos serviços que deverá, obrigatoriamente, acompanhar a respectiva Nota Fiscal. O ateste do fiscal na respectiva nota fiscal implica no recebimento provisório dos serviços e autoriza a liquidação da despesa;
- **Definitivamente:** pelo gestor, no prazo de 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato, mediante Termo de Recebimento Definitivo dos serviços.

9.3. Os serviços rejeitados pela fiscalização, inclusive antes do recebimento provisório deverão ser refeitos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
9.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo a Contratada ser notificada para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD:
10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO:

11.1. O contratado apresentará, no prazo de **1 (um) mês** a contar da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em valor de R$ ____ (____), correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do contrato.
11.2. A garantia será prestada pelo período de duração do contrato a todos os serviços executados.
11.3. A garantia dos serviços, sem ônus para a Autarquia, contemplará a correção de erros relativos ao sistema.
11.4. A correção dos erros do sistema compreende as atividades de entendimento do problema existente, abrangendo todas as fases relativas à execução do objeto, correção, testes, implantação da versão corrigida do sistema e documentação do problema, ações tomadas para corrigi-lo e alterações efetuadas no sistema.
11.5. A Contratada deverá garantir a atualização tecnológica do sistema ofertado, mantendo-o em conformidade com a legislação pertinente ao objeto, sem nenhum ônus adicional para a Contratante, durante a vigência do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:
12.1. Comete infração administrativa, o CONTRATADO que praticar qualquer uma das condutas elencadas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.
12.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:
12.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);
12.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);
12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII, bem como nos incisos II, III, IV, V, VI e VII, todos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei).
12.2.4. Multa:
a) moratória de 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias. O atraso superior a 15 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133/2021.
b) compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
12.2.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º).
12.2.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).
12.2.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157).
12.2.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE ao CONTRATADO, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).
12.2.9. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
12.3. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao CONTRATADO, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.4. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
12.5. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
12.6. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL:
13.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes;
13.1.1. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
13.2. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da NLLC, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
13.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.
13.2.2. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
13.2.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
13.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos; relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos e indenizações e multas.
13.4. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à extinção do contrato por ato unilateral e escrito do contratante e à aplicação das penalidades cabíveis.
13.5. O contratante poderá conceder prazo para que o contratado regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de extinção contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.
13.6. Quando da extinção, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pelo contratado das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.
13.7. Até que o contratado comprove o disposto no item anterior, o contratante reterá:
13.7.1. Os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
13.8. O contratante poderá ainda:
13.8.1. Nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Autarquia, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei nº 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do contratado decorrentes do contrato.
13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n. º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:
14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento:

Despesa	Órgão	Econômica	Funcional	Ação	Fonte	Cód. de Aplicação
18	30.01.00	3.3.90.40.00	17.122.3000	2051	04	1100000

14.2. Fonte do recurso próprios.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS:
15.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES:
16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
16.2. O CONTRATADO é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.
16.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO:
17.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento nos termos e condições previstas na Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO:
18.1. É eleito o Foro da Comarca de Cordeirópolis/SP para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

E, por estarem assim justos e avençados, as partes firmam o presente Contrato, para um só jurídico efeito, conjuntamente com 02 (duas) testemunhas.

Cordeirópolis, ___ de novembro de 2026.

Identificação e assinaturas:
Representante legal do CONTRATANTE
Representante legal do CONTRATADO
TESTEMUNHAS:
1-
2-

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 14.184/2026

ANEXO LC-01 – TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CORDEIRÓPOLIS/SP**

CONTRATADO:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): ____**/2026**

OBJETO: **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE LICENCIAMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO COMERCIAL, OPERACIONAL E ADMINISTRATIVA DE SANEAMENTO BÁSICO, SOB O MODELO SAAS (*SOFTWARE AS A SERVICE*), 100% *WEB* NATIVO E HOSPEDADO EM NUVEM COMPUTACIONAL.**

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:
a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);
e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:
a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Cordeirópolis, ___de novembro de 2026.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:
Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME:
Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____
RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:
Pelo contratante:
Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____
Pela contratada:
Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____
ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:
Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____
GESTOR(ES) DO CONTRATO:
Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS:
Tipo de ato sob sua responsabilidade: _____
Nome:_____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

(*) - O Termo de Ciência e Notificação e/ou Cadastro do(s) Responsável(is) deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e Notificação, será ele objeto de notificação específica. *(inciso acrescido pela Resolução nº 11/2021)*

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 14.184/2026

ANEXO III – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:
1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de licenciamento mensal de software especializado de gestão comercial e operacional para Saneamento Básico, manutenção legal, corretiva e tecnológica, integração com demais sistemas internos da autarquia e externos, fazendo parte os serviços de migração de dados, implantação, treinamento aos usuários, suporte técnico, serviços de teleatendimento (call center) e demais serviços e fornecimentos discriminados no item 3.1, conforme características e especificações constantes neste Termo de Referência.
1.2. Classificação do Bem ou Serviço:
À luz das definições contidas nos incisos do artigo 6º da Lei Federal 14.133/2021, o objeto em questão se classifica como um serviço comum de execução continua. Trata-se de serviço de natureza contínua (art. 6º, inciso XV), cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado (art. 6º, inciso XIII), razão pela qual será licitado na modalidade pregão, na forma eletrônica (art. 6º, inciso XLI, e art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021).

2. JUSTIFICATIVA:
A contratação justifica-se pela necessidade premente do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Cordeirópolis em modernizar e unificar a sua infraestrutura tecnológica de gestão comercial e operacional. Embora o banco de dados atual já esteja hospedado em nuvem, o *software* em utilização padece de grave incompletude funcional e desnível tecnológico. A interface web existente é incompleta, obrigando a autarquia ao uso paralelo e recorrente de um sistema desktop legado para a emissão de relatórios, conferências de faturamento e extrações analíticas, o que restringe severamente a autonomia operacional e a auditoria dos dados. A necessidade da contratação, o levantamento de mercado, a análise das alternativas e a justificativa da solução escolhida estão demonstrados no Estudo Técnico Preliminar que instrui este processo, ao qual este Termo de Referência se vincula (art. 6º, inciso XXIII, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021).
A substituição por uma solução moderna trará os seguintes benefícios operacionais e institucionais:
2.1. Paridade Funcional 100% Web Nativa: Eliminação definitiva da necessidade de executáveis locais ou sistemas *desktop* paralelos, garantindo acesso completo a todas as funcionalidades via navegador;
2.2. Autonomia Analítica e Transparência: Ferramentas nativas de auditoria e geração de relatórios com capacidade de exportação direta em formatos abertos (CSV e XLSX), sem restrições ou intermediações técnicas;
2.3. Centralização Operacional: Unificação da gestão comercial, operacional e administrativa em um único ambiente integrado e acessível de qualquer local com segurança;
2.4. Desoneração Estrutural e de Pessoal: Terceirização da central de atendimento telefônico (Call Center), otimizando o espaço físico da autarquia e redirecionando a equipe interna para atividades finalísticas;
2.5. Aumento da Arrecadação e Redução da Inadimplência: Implementação de meios de pagamento digitais em tempo real (PIX Dinâmico com QR *Code* na própria conta e no terminal do leiturista/agente de campo, e cartão de débito/crédito em até 12x);
2.6. Erradicação do Refaturamento Manual: Emissão instantânea no ato da leitura com críticas automáticas em campo, reduzindo o índice de contestação de faturas;
2.7. Gestão Georreferenciada de Equipes: Despacho dinâmico de Ordens de Serviço (OS) e leituras com monitoramento espacial de rotas e rastreabilidade temporal;
2.8. Conformidade Legal e Governança: Adequação estrita à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), às diretrizes do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SINISA / SNIS)

e integrações automatizadas com órgãos de cobrança e judiciais (IEPTB e TJ-SP). Incluem-se, ainda, as obrigações legais e regulatórias supervenientes: a Tarifa Social de Água e Esgoto (Lei Federal nº 14.898/2024), com cruzamento de dados com o CadÚnico, e o atendimento telefônico gratuito aos usuários, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com registro e numeração das reclamações (Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, art. 42).

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO, QUANTIDADE E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

3.1. A solução ofertada deverá consistir em uma plataforma unificada e totalmente integrada, dispensando módulos de terceiros sem conectividade nativa. O escopo global do fornecimento divide-se no agrupamento descrito na tabela a seguir:

Item	Descrição Resumida do Componente / Serviço	Modulo / Regime	Quantidade
01	Licenciamento de Plataforma SaaS de Gestão de Saneamento (Comercial, Operacional, Contábil e Atendimento), abrangendo toda a base de aproximadamente 10.500 unidades consumidoras ativas	Serviço Continuado	01 Solução — 60 (sessenta) meses
02	Serviços de Migração, Implantação, Parametrização e Treinamento de Pessoal	Serviço Empreitada	01 Projeto — go-live no início do 4º mês; ciclo global de até 12 meses
03	Prestação de Serviços de Teleatendimento Externo (*Call Center* / URA 24h), receptivo e ativo, por linha 0800	Serviço Continuado	01 Estrutura — 60 (sessenta) meses (estimativa: 1.400 ligações receptivas e 400 ativas por mês)
04	Licenciamento e Disponibilização de Atendimento *Omnichannel WhatsApp* (Até **25.000** mensagens faturadas sob demanda)	Serviço Continuado	Conforme Demanda — franquia de até 25.000 mensagens por mês, por 60 (sessenta) meses
05	Fornecimento, Instalação e Manutenção de Totens de Autoatendimento (01 fixo e 01 itinerante)	Comodato / Locação	02 Unidades, durante 60 (sessenta) meses
06	Smartphones Coletores para Leitura e Faturamento Simultâneo	Comodato / Locação	04 Unidades, durante 60 (sessenta) meses
07	Impressoras Térmicas Portáteis *Bluetooth* com Acessórios Completo	Comodato / Locação	03 Unidades, durante 60 (sessenta) meses
08	*Smartphones* para Equipes de Manutenção e Serviços Operacionais (3 equipes + 2 reservas/terceirizada)	Comodato / Locação	05 Unidades, durante 60 (sessenta) meses
09	*Tablet* Corporativo de Alto Desempenho para Supervisão de Campo	Comodato / Locação	01 Unidade, durante 60 (sessenta) meses
10	Fornecimento Contínuo de Bobinas de Papel Térmico de Alta Durabilidade	Fornecimento Contínuo	Conforme Demanda

Item	Descrição Resumida do Componente / Serviço	Modulo / Regime	Quantidade
			(aproximadamente 10.500/mês), durante 60 (sessenta) meses

3.2. Os quantitativos acima correspondem à vigência de 60 (sessenta) meses (item 13) e às memórias de cálculo do item 4 do Estudo Técnico Preliminar. A contratação em item único, com julgamento pelo menor preço global anual, está justificada no item 8.1 do Estudo Técnico Preliminar (art. 40, inciso V, alínea "b", e art. 47, § 1º, da Lei nº 14.133/2021). As propostas deverão apresentar preço unitário e total de cada item da tabela.

4. REQUISITOS TECNOLÓGICOS, ARQUITETURA E INFRAESTRUTURA:

4.1. ASPÉCTOS TÉCNOLÓGICOS

4.1.1. Programa 100% WEB nativo, hospedado em nuvem, acessado através da internet por meio de estação cliente (computador, tablet, smartphone) através do uso de um navegador (browser). O programa deverá ser executado pelas mais recentes versões dos navegadores mais populares do mercado (Chrome, Firefox, Edge, Opera, Safari). Não serão considerados programa WEB os que não são nativos, mas que podem ser acessados via internet por meio de Terminal Services ou outros tipos de aplicações de acesso remoto.
4.1.2. O programa deverá possuir disponibilidade de acesso de 24 horas por dia, 7 dias por semana.
4.1.3. Deverá utilizar protocolo SSL (Secure Sockets Layer) e TLS (Transport Layer Security) para trafegar as informações de forma criptografada, garantindo segurança nas operações realizadas por meio do programa.
4.1.4. O banco de dados deverá possuir modelo relacional e atender ao conceito ACID (Atomicidade, Consistência, Isolamento, Durabilidade).
4.1.5. O programa deverá garantir a consistência e integridade dos dados, ou seja, não permitir a exclusão e/ou baixa de dados que estejam relacionados com outros dados.
4.1.6. Deverá permitir integração com terceiros por meio de APIs (Interfaces de Programação de Aplicações) em conformidade com o estilo de arquitetura REST (Transferência Representacional de Estado) e utilizando o formato JSON (Notação de Objeto JavaScript) para transferência/intercâmbio de dados.
4.1.7. Deverá ainda permitir acesso por meio de qualquer plataforma (computador, tablet, smartphone) que possua um navegador (browser) instalado, independente sistema operacional que esta plataforma executa.
4.1.8. O programa deve possuir o conceito de design responsivo em algumas páginas, ou seja, deve estar projetado para se adaptar a qualquer tipo de resolução de tela, onde as informações e conteúdo que o programa apresenta se adequam de acordo com o tamanho da tela do dispositivo que o está acessando, sem distorções. As páginas que deverão estar de acordo com esse conceito são aquelas acessadas pelos munícipes (Agência Virtual), aquelas com informações utilizadas pelos gestores que apresentam gráficos e dashboards e a página de atendimento ao cliente.
4.1.9. Deverá possuir controle de transação para que a integridade dos dados seja mantida em caso de falhas que venham ocorrer na estação do cliente, tais como: quedas de energia, queda de conexão com a internet, problemas de hardware.
4.1.10. Deverá armazenar no banco de dados senhas e informações sensíveis criptografadas.
4.1.11. Deverá utilizar ferramenta de controle de versões, para que exista um histórico de manutenções e versões implantadas, e ainda, que garanta segurança, controle e isolamento das implementações e/ou manutenções que forem feitas ao mesmo tempo por diferentes pessoas. Deve ainda garantir a recuperação de versões anteriores caso necessário, sem prejuízo para o desenvolvimento do sistema.

4.2. INFRAESTRURA E HOSPEDAGEM:

4.2.1. O programa deverá estar hospedado em infraestrutura de computação em nuvem (datacenters) profissional, preferencialmente de provedor de nuvem pública, admitindo-se neste caso a subcontratação, para garantir todos os benefícios que o provedor oferece, principalmente os relacionados à segurança, disponibilidade, escalabilidade, redundância e capacidade, deixando expressamente autorizada a utilização de serviços de infraestrutura tecnológica de terceiros, desde que não haja transferência indevida da execução do objeto e que a contratada permaneça integralmente responsável.

4.2.2. Todos os custos relacionados à hospedagem do programa, bem como da obtenção de licenças dos softwares que serão executados nos datacenters, tais como licença de sistema operacional ou licença de banco de dados, ficarão às expensas da contratada.

4.2.3. O provedor de infraestrutura e computação em nuvem deverá estar em conformidade com os seguintes padrões e certificações: ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27017. No caso de nuvem pública, deverá ainda estar em conformidade com a ISO/IEC 27018.

4.2.4. O provedor de infraestrutura de computação em nuvem bem como os serviços oferecidos por ele deverá estar em conformidade com a LGPD.

4.2.5. Os datacenters deverão permitir, quando necessário, a expansão da capacidade e recursos de hardware, mesmo quando estes forem virtualizados, para aumento de desempenho.

4.2.6. O provedor de nuvem deverá possuir datacenters, no mínimo, em 2 localizações geográficas diferentes, permitindo redundância dos dados e do programa de um local para o outro, garantindo assim maior segurança e disponibilidade.

4.2.7. Os datacenters deverão possuir rotinas de backup do banco de dados, para satisfazer as necessidades de segurança. Os bakcups deverão ser redundantes, devendo ser replicados para outro datacenter isolado que fique em outra localização geográfica.

4.2.8. A contratada deverá disponibilizar backup completo da base dados sempre que solicitado pela contratante, no prazo de até 03 (três) dias, prorrogável uma única vez por mais 03 (três) dias, mediante justificativa expressa da Contratada, aceita pelo SAAE.

4.2.9. Os datacenters devem estar projetados para prever e tolerar falhas. Em caso de falha, balanceadores de carga devem desviar o tráfego de dados da área afetada para outro local, evitando a indisponibilidade do sistema.

4.2.10. O programa deverá estar hospedado em infraestrutura que garanta escalabilidade por meio do uso de balanceadores de cargas, e/ou escalabilidade horizontal por meio de alocação em tempo real de tantos servidores quanto forem necessários para suportarem à demanda de requisições, sem impacto na performance.

4.2.11. O provedor de nuvem deverá possuir serviço de monitoramento em tempo real referente a picos de acesso/requisições aos servidores, bem como configuração e notificação referente a alertas de erros.

4.2.12. O provedor de nuvem deverá possuir indicador de disponibilidade dos serviços prestados, que deverá atingir, no mínimo, 99% de disponibilidade com tempo de indisponibilidade anual máximo permitido de 24 horas. Este relatório deverá ser apresentado à contratante sempre que solicitado.

4.2.13. Os datacenters deverão possuir segurança que impeça o acesso não autorizado e consequente violação e/ou vazamento dos dados.

4.2.14. Os datacenters deverão estar em local protegido e monitorado 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio do uso de sistemas de segurança, tais como: controles de acesso e câmeras de segurança.

4.2.15. Os datacenters deverão estar em local equipado com sistema de refrigeração/climatização e com sistema de combate a incêndio.

4.2.16. Os datacenters deverão estar em local que esteja preparado para eventuais falhas elétricas e falta de energia, seja por meio do uso de rede elétrica redundante, ou por meio do uso de no-breaks, que assegurará energia elétrica disponível para o funcionamento dos datacenters.

4.3. REQUISITOS FUNCIONAIS DE SEGURANÇA:

4.3.1. O software de gestão comercial e operacional de saneamento deve possibilitar armazenar e controlar os acessos aos usuários, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:
A) Garantir o acesso ao sistema somente após validar o login e senha em ambiente seguro.
B) Possuir módulo específico para que o usuário gestor defina as funcionalidades que possam ser acessadas por usuário.
C) O módulo de gestão de permissões deverá permitir que o gestor pesquise por nome de usuário e por item de permissão. Deverá ainda possuir permissão para todos os itens e subitens do menu principal do sistema de gestão comercial e para processos que a Aurtaquia julgar necessário.
D) Garantir que apenas usuário gestor cadastre um novo usuário para acesso ao sistema de gestão comercial e que após o cadastro, o novo usuário receba um e-mail gerado automaticamente pelo sistema, contendo um link para redireciona-lo para uma página onde o mesmo deverá definir sua senha para acesso.
E) Permitir auditoria completa das tarefas executadas pelo usuário, por meio de abertura automática de ordem de serviço e possuir histórico de alterações realizadas em qualquer tipo de tabela cadastral.
F) Permitir integração com bases de dados de terceiro ou da própria contratante por meio de Interface de Programação de Aplicações (API) desenvolvida utilizando arquitetura de Transferência Representacional de Estado (REST) e as informações deverão ser integradas utilizando o formato Notação de Objetos JavaScript (JSON).
G) O sistema deverá disponibilizar funcionalidade centralizada para consulta e configuração dos parâmetros previamente cadastrados, abrangendo as regras e os comportamentos dos diferentes módulos da solução. Deverá conter a documentação completa, contendo a finalidade do parâmetro e os efeitos provocados por sua configuração. Os parâmetros deverão abranger os diversos módulos do sistema, permitindo adequar suas regras e comportamentos às necessidades operacionais da contratante sem a necessidade de alteração direta no código-fonte da solução. Essa funcionalidade é necessária para centralizar e facilitar a administração das configurações do sistema, proporcionar maior flexibilidade operacional e reduzir o risco de alterações indevidas, uma vez que o usuário poderá consultar previamente a finalidade e os efeitos de cada parâmetro antes de modificar seu valor. Deve sempre gerar logs de alterações quando ocorrer qualquer modificação no parâmetro, estes logs devem ser exibidos em formato de linha do tempo e sempre vinculado ao parâmetro pesquisado.

4.4. ESPECIFICAÇÕES GERAIS APLICATIVOS de serviços
4.4.1. Deverá disponibilizar aplicativo para dispositivos móveis (smartphones e tablets) que possa ser executado na plataforma Android.
4.4.2. O aplicativo deverá possuir integração exclusivamente com o sistema de gestão comercial de saneamento por meio do intercâmbio de informações.
4.4.3. Deverá operar em ambas as formas online (quando há conexão com internet) e offline (quando não há conexão com internet). No segundo caso, as informações deverão ser salvas criptografadas de forma local no dispositivo. Quando for detectada conexão com a internet, as informações deverão imediatamente ser integradas com o sistema de gestão comercial de saneamento.
4.4.4. As informações que forem salvas de forma local no próprio dispositivo móvel, deverão periodicamente serem excluídas quando garantido que estas já foram integradas com o sistema de gestão comercial de saneamento.
4.4.5. Deverá utilizar protocolo SSL (Secure Sockets Layer) e TLS (Transport Layer Security) para trafegar as informações de forma criptografada, garantindo segurança nas operações realizadas por meio do aplicativo.
4.4.6. O aplicativo deverá garantir a consistência e integridade dos dados, ou seja, não permitir a exclusão e/ou baixa de dados que estejam relacionados com outros dados.
4.4.7. Deverá possuir controle de transação para que a integridade dos dados seja mantida em caso de falhas que venham ocorrer, tais como: ausência de energia da bateria, perda de conexão com a internet, problemas de hardware.

4.4.8. Deverá armazenar senhas e informações sensíveis criptografadas.
4.4.9. Deverá utilizar ferramenta de controle de versões, para que exista um histórico de manutenções e versões implantadas, e ainda, que garanta segurança, controle e isolamento das implementações e/ou manutenções que forem feitas ao mesmo tempo por diferentes pessoas. Deve ainda garantir a recuperação de versões anteriores caso necessário, sem prejuízo para o desenvolvimento do sistema.

5. REQUISITOS FUNCIONAIS DETALHADOS:

5.1. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

CADASTRO

5.1.1. Permitir o cadastramento das Unidades Operacionais especificando se pertencem à empresa ou a terceiros. Deve também permitir o cadastro com dados completos das pessoas jurídicas prestadoras de serviços sendo no mínimo: CNPJ, razão social, nome fantasia, data de fundação, telefone, site, CEP e endereço completo. É essencial estabelecer um vínculo entre os dados cadastrais da Unidade Operacional com as entidades prestadoras de serviços.
5.1.2. Permitir o cadastramento de departamentos e que estes sejam vinculados às unidades operacionais.
5.1.3. Deverá possuir regras de cadastro único de pessoas físicas e jurídicas dos clientes, não permitindo inclusão de cadastro duplicado.
5.1.4. O cadastro do cliente deve conter no mínimo as seguintes informações: Quando Pessoa Física: Número do Documento, Situação na Receita Federal, Nome Completo, RG, Unidade Federativa, Órgão Expedidor, Data de Nascimento, Nome da Mãe, Nome do Pai, Telefone, Celular e E-mail. Quando Pessoa Jurídica: Número do Documento, Situação na Receita Federal, Nome Completo, Data Fundação, Tipo e Número da Inscrição, Telefone, Celular e E-mail.
5.1.5. O sistema deve possibilitar o registro de múltiplos endereços para um único cliente. Visando otimizar o processo de cadastro de endereços, o sistema deverá consumir dados da API dos correios, permitindo que, ao inserir o CEP, os dados complementares do endereço sejam automaticamente preenchidos.
5.1.6. O sistema deverá permitir o cadastramento das ligações de água e/ou esgoto com no mínimo os seguintes dados: Dados do Imóvel como endereço completo e informações do terreno, quantidade de habitantes, dados para faturamento como categoria, subcategoria, quantidade de economias, vencimento opcional da fatura, endereço de entrega (consumindo dados da API do Correios), e-mail para envio da fatura automaticamente, código IPTU, número da inscrição do imóvel, matrícula, dados técnicos do ramal de água e/ou ramal do esgoto como: Material do ramal, diâmetro, localização, distância, profundidade e caixa padrão.
5.1.7. Deverá possuir rotina para que no momento do cadastramento de uma nova ligação, o sistema informe se o proprietário/usuário possui débitos em outros imóveis, devendo totalizar os débitos separando por imóvel em tela de antes de o usuário proceder com o preenchimento das informações da nova ligação.
5.1.8. Deve possuir rotina para validar o documento (CPF/CNPJ) do cliente proprietário e/ou usuário no cadastramento.
5.1.9. Ao cadastrar uma unidade consumidora, o sistema deve, automaticamente, designar o roteiro e a sequência de leitura baseados no endereço fornecido. Deve seguir, no mínimo, duas regras, que poderão ser parametrizadas, para definir a sequência de leitura da unidade no roteiro adequado: A) Inserir a sequência seguindo a ordenação crescente dos números dos imóveis. B) Organizar a sequência conforme a ordenação crescente do tipo de número do imóvel (ímpar ou par)."
5.1.10. No cadastramento de novas ligações, deve permitir anexar qualquer tipo de documentos em qualquer formato referente ao processo de nova ligação. Deve possuir opções separadas para cada documento que deverá ser anexado, como por exemplo: CPF do Proprietário, Contrato de Compra e Venda, Fotos do Imóvel, entre outros onde a qualquer época poderá ser solicitado o cadastramento pela empresa. Os documentos anexados do processo de ligação nova serão armazenados no sistema e disponível sua consulta qualquer momento ao pesquisar o cadastro da nova ligação.
5.1.11. Documentos relacionados ao processo de nova ligação podem ser substituídos a qualquer

momento. Contudo, em vez de serem excluídos, devem ser inativados para preservar o histórico. Além disso, é possível anexar novos documentos que não foram incluídos anteriormente, a qualquer momento.
5.1.12. A tela para anexar os documentos exigidos pela autarquia no cadastramento de uma nova ligação, deve exibir claramente os nomes dos documentos necessários, acompanhados de descrições explicativas sobre cada um.
5.1.13. Durante o processo de cadastramento de uma nova ligação, o sistema deve ser capaz de gerar automaticamente a Ordem de Serviço correspondente e realizar as cobranças associadas em simultâneo, eliminando a necessidade de o usuário navegar entre diferentes interfaces do sistema para completar essas tarefas.
5.1.14. No processo de cadastro de uma nova ligação, o usuário terá a opção de gerar a ordem de serviço para ligação de água, esgoto, ambos (água e esgoto), ou para uma vistoria técnica da ligação.
5.1.15. O sistema deve incluir um recurso que insira automaticamente as coordenadas geográficas do imóvel durante o processo de cadastramento.
5.1.16. Deverá o sistema registrar qualquer alteração efetuada no cadastro do cliente, ligação de água e/ou esgoto, hidrômetros, logradouros, entre outros tipos de cadastros, possibilitando consulta pratica através de timeline (linha do tempo), demonstrando no mínimo a data e horário da alteração, usuário que executou a alteração, e as informações alteradas apresentando valor anterior e valor atual.
5.1.17. Em todas as páginas de cadastro, sendo no mínimo: Clientes, Unidade Consumidora, Hidrômetro, Logradouro e Bairros, após o preenchimento de todas as informações requeridas, uma tela de revisão dos dados preenchidos deve ser exibida antes de permitir a gravação dessas informações no banco de dados. Esse procedimento é essencial para prevenir o registro de dados incorretos.
5.1.18. Em todas as páginas de cadastro, sendo no mínimo: Clientes, Unidade Consumidora, Hidrômetro, Logradouro e Bairros, após alterações de todas as informações necessárias, uma tela de revisão dos dados preenchidos deve ser exibida antes de permitir a gravação dessas informações no banco de dados. Deverá destacar os dados que serão alterados nesta tela de revisão. Esse procedimento é essencial para prevenir o registro de dados incorretos.
5.1.19. Deve permitir consulta específica de cadastro de cliente para localização de todo o relacionamento ao qual a pessoa física ou jurídica é responsável, no mínimo: Ligações de água e/ou esgoto, débitos, parcelamentos, ordens de serviços, registros de atendimento e processos de execução fiscal.
5.1.20. O sistema deverá gerar contrato de prestação de serviços entre a empresa e seus clientes, contendo as regras sobre fornecimento, prestação de serviços e consumo, pactuando os direitos e deveres entre as partes conforme padrão estabelecido pela empresa. O contrato deverá ser gerado e disponibilizado sua impressão, automaticamente no cadastramento de novas ligações de água e/ou esgoto e quando ocorrer a troca de titularidade do cliente usuário.
5.1.21. O sistema deverá permitir o cadastro individual e em lote de hidrômetros, não permitindo o cadastramento duplicado.
5.1.22. O cadastro de hidrômetros deve possuir no mínimo as seguintes informações: Capacidade de Consumo, Modelo, Data da Aquisição, Classe Metrológica, Marca, Fornecedor, Diâmetro e Localização do Hidrômetro.
5.1.23. Ao efetuar substituições de hidrômetros das unidades consumidoras, o sistema deve registrar no histórico de leituras as movimentações de retirada, instalação, registrando no mínimo as leituras de retirada e de instalação, datas dos respectivos hidrômetros. Deverá também registrar a existência de resíduos de consumo para posterior faturamento e cobrança.
5.1.24. A troca de titularidade, seja do proprietário ou do usuário consumidor, deve ser processada por meio do módulo de atendimento. Ao realizar esta ação, o sistema deverá automaticamente gerar uma ordem de serviço dedicada para documentar o procedimento, além disso, deve permitir gerar um requerimento sobre a transferência de titularidade e que este requerimento possa ser reimpresso a qualquer momento e também permitir anexar os documentos necessários apresentados pelo cliente para troca.
5.1.25. Um alerta deve ser emitido durante o processo de mudança de titularidade se existirem débitos

associados à ligação de água e/ou esgoto, sob responsabilidade do titular atual. Nesse caso, será obrigatório fornecer uma justificativa para a troca. Além disso, ao registrar o novo titular, o sistema deve verificar se este possui débitos ligados a outros imóveis. Caso afirmativo, o sistema deverá detalhar os valores devidos por unidade consumidora, incluindo, no mínimo, o código da Unidade Consumidora e o endereço completo, para otimizar o processo de atendimento.
5.1.26. Permitir o cadastramento de imobiliárias e associar as ligações de água e/ou esgoto por elas administradas, para que permita realizar o acompanhamento sobre a liquidação de débitos.
5.1.27. Permitir o cadastramento de novos bairros e logradouros, bem como ajustes cadastrais com respectivas regras de segurança de integridade dos dados, registrando histórico de qualquer alteração. Por exemplo, a modificação do bairro associado a um logradouro deve ser tratada como uma questão crítica de segurança dos dados, alertando o usuário sobre o impacto potencial em tabelas cadastrais correlatas, como os registros de unidades consumidoras.
5.1.28. Permitir o cadastro de isenções de tarifas, contendo o tipo de isenção, prazo e duração.
5.1.29. Permitir o cadastramento de outros proprietários do imóvel.
5.1.30. O sistema deve possuir um módulo para gestão dos cadastros das ligações de água e/ou esgoto. Este módulo deverá totalizar instantaneamente de forma pratica, em visualização única, a quantidade de unidades consumidoras ligadas, desligadas a pedido, cortadas por falta de pagamento e factíveis. Deverá conter também filtros avançados com no mínimo: localidades, etapas, roteiros, bairros, logradouros, situação da água e/ou esgoto, data situação da água, data situação do esgoto, data de inclusão, data de ligação de água e/ou esgoto, categorias e subcategorias, quantidade de economias, mês de faturamento, vencimento opcional, entrega alternativa, entrega por e-mail, sistemas de abastecimento, com hidrômetro e sem hidrômetro e caixa padrão. possibilitando a geração do resultado da quantidade filtrada em tela e ainda disponibilizar a visualização detalhada em relatório ou em tela. Deverá permitir a exportação do relatório em formato pdf, html, texto e xls para visualização em excel.
5.1.31. O sistema deverá incluir um módulo específico para carga e processamento de arquivos contendo a relação de pessoas cadastradas no CadÚnico do Governo Federal. O objetivo desta funcionalidade é identificar e incluir automaticamente unidades consumidoras na Tarifa Social, conforme previsto na legislação federal vigente. O sistema deverá:
a) Validar todos os registros contidos no arquivo importado;
b) Realizar a compatibilização dos dados com o cadastro do sistema comercial, a fim de vincular os clientes elegíveis à Tarifa Social;
c) Executar as validações necessárias para garantir a integridade dos dados;
d) Gerar relatórios de inconsistências, listando os registros incompatíveis ou com falhas de associação.
5.1.32. O sistema deverá permitir o cadastro e o gerenciamento de clientes administrativos, possibilitando vincular e desvincular uma ou mais unidades consumidoras a cada cliente cadastrado. A página deverá permitir a pesquisa pelo nome do cliente administrativo, CNPJ ou código da unidade consumidora e apresentar, no mínimo: código, nome, tipo e número do documento e quantidade de unidades consumidoras vinculadas. Deverá ainda permitir a consulta das unidades consumidoras pertencentes ao agrupamento e a impressão da respectiva relação. Essa funcionalidade é necessária para centralizar e organizar a gestão das unidades consumidoras administradas por órgãos, secretarias, empresas ou outras entidades, facilitando consultas, impressões agrupadas e demais procedimentos operacionais relacionados.
5.1.33. Permitir o cadastramento de regionais e localidades e o vínculo entre elas.

5.2. LEITURA E FATURAMENTO:
5.2.1. A estruturação do planejamento de leituras e faturamento deve incluir a estipulação de critérios lógicos para segmentar o conjunto de dados faturáveis, abrangendo as diversas áreas de negócios e considerando fatores cruciais para a gestão comercial. O sistema precisa ter a capacidade de estabelecer esses critérios por meio de Etapas, Roteiros e o calendário de atividades.
5.2.2. O Sistema terá que disponibilizar as duas seguintes formas de trabalho: leitura convencional e

leitura com emissão simultânea de conta.
5.2.3. Permitir o cadastramento de etapas e roteiros de leitura/faturamento.
5.2.4. Permitir o cadastramento de feriados por localidade e por tipo de feriado, se municipal, estatual ou nacional.
5.2.5. O sistema deverá possuir módulo de geração automática de calendários de leitura e faturamento com base nas etapas, período de leitura, mês do faturamento, dias úteis dentre outras regras que deverá sempre manter o período de dias de consumo de forma a não ultrapassar a quantidade máxima. Deverá também permitir a atualização de forma individual das datas para cada etapa e mês de leitura quando necessário.
5.2.6. O objetivo do calendário é também fornecer ao gestor uma visão em tempo real do status das leituras e do faturamento em cada etapa. Para isso, o sistema deve permitir a visualização do progresso em percentual e em gráficos para cada etapa, em tempo real. Essa página deve também exibir o número de dias de faturamento, com a opção de filtro de pesquisa, no mínimo, por referência de faturamento.
5.2.7. O sistema deve permitir o cadastro e a parametrização das ocorrências de leitura no mínimo as seguintes configurações a serem consideradas no lançamento das leituras:
A) Obrigatoriedade de Fotografia;
B) Geração Automática de Ordem de Serviço;
C) Impressão Automática de Notificação/Comunicado ao Cliente. Ao informar esta configuração, o sistema deverá permitir que o usuário cadastre o texto do comunicado, nem como o título e responsável da notificação;
D) Se a ocorrência deve ser apresentada ou não no aplicativo (utilizado para ocorrências laçadas automáticas sem intervenção do leiturista, ou seja, de acordo com leitura informada e a regra definida);
E) Status de ocorrência de Leitura menor que anterior (quando a leitura informada é menor que anterior – ocorrência lançada automaticamente) esta situação deverá ser retida a conta para ser criticada e solicitada a fotografia da leitura do hidrômetro.
F) Status de ocorrência de Leitura igual que anterior (quando a leitura informada é igual que anterior – ocorrência lançada automaticamente) esta situação fatura-se o mínimo;
G) Status de ocorrência para repetição de leitura anterior automaticamente (quando informada a ocorrência lança automaticamente a leitura atual repetindo a anterior) esta situação fatura-se o mínimo se estiver ligada ou não realiza o faturamento em caso de cortada/desligada.
H) Status de ocorrência de Leitura fora da faixa de consumo (quando a leitura informada está fora da faixa da média de consumo da ligação - ocorrência lançada automaticamente) esta situação fatura-se o consumo normalmente, no entanto, deve apresentar ao leiturista que consumo está fora da faixa e obrigar fotografia da leitura do hidrômetro;
I) Status de ocorrência de Leitura crítica mínima (quando a leitura informada está abaixo do percentual definido pelo gestor como muito abaixo da média esperada - ocorrência lançada automaticamente) esta situação deverá ser retida a conta para ser criticada e solicitada a fotografia da leitura do hidrômetro.
J) Status de ocorrência de Leitura crítica máxima (quando a leitura informada está acima do percentual definido pelo gestor como acima da média esperada - ocorrência lançada automaticamente) esta situação deverá ser retida a conta para ser criticada e solicitada a fotografia da leitura do hidrômetro.
K) Deverá possuir procedimento para programação de geração dos lotes de leitura e distribuição dos mesmos aos leituristas.
L) Deverá conter a visualização dos lotes gerados, apresentando a situação de cada um deles, por exemplo: Aguardando Distribuição, Distribuído, Fechado, entre outros que existirem conforme conceito do sistema. Nesta tela deve também apresentar para qual leiturista foi distribuído o roteiro e a quantidade de leituras.
5.2.8. Deverá possuir tela para a digitação de leituras de forma manual para casos específicos.
5.2.9. Deverá possuir impressão de relatórios para digitação de leitura para casos específicos.
5.2.10. O sistema de coleta de leitura dos hidrômetros deverá ser versátil de forma a efetuar a instalação e atualizações de versões automaticamente, sem a utilização de cabos e intervenção do operador, devera

estar desenvolvido em sistema operacional para Android ou similar para uso em dispositivos Smartphone e ou Tablet.
5.2.11. O sistema de Coleta de Leitura e Faturamento simultâneo devera criticar em tempo real a leitura informada pelo fiscal leiturista com base nas informações contidas, tais como leitura anterior, média dos últimos consumos, alertando quando houverem divergências quanto ao consumo médio e o medido. Deverão ser cadastrados percentuais de tolerância a maior e a menor em relação a estes consumos informados.
5.2.12. O sistema de coleta de leitura, deverá permitir geração de Ordens de Serviços automática de acordo com as ocorrências definidas pelo gestor.
5.2.13. O sistema deverá permitir que de qualquer ponto conectado a Internet, seja possível efetuar o monitoramento em tempo real de cada agente de leitura, demonstrando a sua localização, quantidade de leituras efetuadas, quantidade de leituras do roteiro que o mesmo esta realizando e ainda se o roteiro está adiantado, em dia ou em atraso de acordo com as datas programadas na gestão de calendários. Estas informações deverão ser exibidas em uma tela única de gestão.
5.2.14. Deverá possuir plano de contingencia para geração e controle de backup interno em formato texto e em banco de dados no próprio dispositivo com transferência automática para os servidores na WEB.
5.2.15. O sistema deverá efetuar o registro sobre o rastreamento pelas coordenadas de GPS do trajeto percorrido desde o inicio na base ate o termino das atividades retornando na base.
5.2.16. O sistema deve registrar as coordenadas GPS de cada ponto de leitura, mantendo-as disponíveis para consultas futuras.
5.2.17. Deverá permitir também que durante a impressão simultânea da fatura de água, outros documentos possam ser impressos como notificações sobre ocorrências de leituras e/ou consumos fora da faixa, informativos e quitação anual de débitos.
5.2.18. Deverá permitir a impressão de segunda via da fatura por solicitação do cliente, independente do roteiro de leitura.
5.2.19. Permitir somente a conexão via Bluetooth entre o dispositivo eletrônico e a impressora para impressão dos documentos.
5.2.20. O sistema de leitura simultânea deverá estar homologado para trabalhar com no mínimo dois modelos de marcas diferentes de impressoras térmicas.
5.2.21. Possibilitar a exteriorização das informações do dispositivo eletrônico diretamente para o cartão de memória interna e ou externa.
5.2.22. Permitir visualizar os roteiros de leitura antes de realizar a transferência para o dispositivo eletrônico.
5.2.23. O aplicativo e leitura deve permitir efetuar pesquisa por qualquer parte do conteúdo da informação para localizar a ligação de água e/ou esgoto, como no mínimo: número do medidor, número do imóvel, endereço, código do cadastro de ligação, complemento e nome do cliente em uma única pesquisa.
5.2.24. Deverá ter parametrizado o método de consumo a compensar quando ocorrer faturamento por média por motivos de não aceso ao hidrômetro.
5.2.25. O método de consumo a compensar deverá ‘congelar a leitura’ faturar a média e guardar o consumo a ser compensado nas próximas contas.
5.2.26. Permitir visualizar na tela do dispositivo de leitura as fotografias digitais associadas com a ocorrência da leitura do hidrômetro.
5.2.27. Permitir armazenar as informações geradas quando ocorrer falta de cobertura da operadora de celular e enviando automaticamente quando restabelecido o sinal.
5.2.28. Deverá ser impressa na fatura a mensagem da ocorrência da leitura e de que o hidrômetro foi fotografado e a impressão desta fotografia na fatura.
5.2.29. Possuir validação de regras para impressão da fatura quando débito automático em conta corrente, possibilitando a impressão destas informações no lugar do código de barras.
5.2.30. Permitir salvar em backups cada leituras realizada.
5.2.31. Na tela de listagem de leituras no aplicativo, permitir identificar o status da leitura por ícones

intuitivos, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada e impressa.
5.2.32. Permitir iniciar a coleta de leitura em qualquer ponto.
5.2.33. Permitir ressequenciar o roteiro de leitura original pela data e horário da leitura efetivada.
5.2.34. O aplicativo deverá registrar automaticamente todas as ações realizadas durante o processo da coleta de leitura ate a impressão da fatura, ou seja, registrar data e horário que o leiturista entrou na tela de leitura, percentual do brilho da tela, percentual da bateria, versão do aplicativo, se GPS estava Ativo ou Não, se coletou Coordenada Geográfica, Tipo de conexão de internet, Leitura Digitada, Mensagem/Ocorrência Leitura, se coletou Foto Leitura, Situação Leitura, se gerou consumo a compensar, se o leiturista refaturou a conta, se Cálculou o Faturamento e Impressão da Fatura. Devera permitir ainda a visualização destas informações no sistema de retaguarda no módulo de atendimento na consulta de históricos de leituras/consumos, na ordem que foram efetuadas e sem permissão de alterações.
5.2.35. O sistema deverá identificar automaticamente o modo de serviço a ser realizado, ou seja, efetuando somente a coleta da leitura ou efetuando a coleta de leitura com processos de faturamento on-site.
5.2.36. O cálculo do faturamento deverá ocorrer de acordo às tarifas e regras da autarquia que serão enviadas no processo de implantação.
5.2.37. O sistema devera identificar automaticamente o tipo de conexão da operadora móvel de celular, permitindo a transferência de volume de dados em conformidade com a conexão existente no momento para 2G, 3G, 3.5G, 4G, 5G ou WI-FI.
5.2.38. Ao concluir o movimento de leitura, o aplicativo de leituras deve sincronizar com os servidores web, enviando não apenas as leituras capturadas e as faturas geradas, mas também os arquivos de backup e as imagens coletadas. Isso assegura um controle completo sobre os processos executados.
5.2.39. Permitir bloquear o login do usuário, com base em seu cadastro no sistema residente na WEB.
5.2.40. Permitir bloquear a coleta de leitura nos casos em que a data do aparelho não estiver configurada corretamente.
5.2.41. No momento da leitura, permitir repetir a leitura anterior da unidade consumidora automaticamente, mediante uma ocorrência previamente configurada para esse fim.
5.2.42. Possuir parametrização para permitir a emissão ou não de faturas calculadas com valor zero.
5.2.43. O sistema de leitura simultânea deverá permitir a mudança de leiturista a qualquer tempo em qualquer roteiro de leitura.
5.2.44. Deverá permitir a impressão de notificações de corte do fornecimento de água na própria conta de consumo. A notificação poderá ser configurada conforme necessidade da autarquia, como no mínimo: Título da notificação, textos e prazo para corte.
5.2.45. Permitir visualizar na tela inicial do aplicativo, estatísticas das leituras efetuadas, como no mínimo as seguintes informações: quantidade de leitura do roteiro, quantidade de leitura realizada, quantidade sem leitura, quantidade de leituras apenas calculadas, quantidade impressas e irregular.
5.2.46. O sistema de leitura simultânea deverá estar homologado e integrado para a geração de QR Code no padrão PIX, tanto na modalidade estática quanto dinâmica. No caso da modalidade dinâmica, o QR Code deverá ser gerado em tempo real, no momento da leitura simultânea. Para fins de demonstração deste requisito, caso não haja ambiente de testes preparado para simular a geração do QR Code dinâmico, será aceita a apresentação da funcionalidade em ambiente de produção ou, alternativamente, a entrega de documentação técnica oficial que comprove que o sistema possui a capacidade de gerar QR Code PIX dinâmico.
5.2.47. Além das principais informações, deverá ser impressa na fatura: Histórico de Consumo, Média de Consumo, Foto da Ocorrência, Tarifas utilizadas para o cálculo, Débitos Vencidos e QR Code Pix.
5.2.48. O cálculo dos valores de água e esgotos deverá ser obtido das tabelas tarifárias vigentes. Deverão ser preservadas as demais tarifas não vigente para utilização em recálculos e para posterior consulta de dados históricos. Assim, ao efetuar um recálculo de conta, o sistema deve aplicar a tarifa vigente no período específico ao qual o consumo se refere.
5.2.49. As rotinas de cálculos via mobilidade (Aplicativo de leitura) das faturas deverão ser idênticas aos

processos realizados no sistema de gestão comercial (Sistema WEB)
5.2.50. O sistema deverá obrigatoriamente gerar e controlar em receita especifica e individualizada cada valor que compõem a fatura.
5.2.51. Todas as faturas emitidas no processo do faturamento, inclusive aquelas faturas geradas pelo aplicativo de leitura com emissão instantânea, deverão ser devidamente reconhecidas pelos processos do módulo de arrecadação, tanto para o pagamento em balcão dos agentes arrecadadores conveniados, quanto para débito em conta.
5.2.52. O sistema deverá estar preparado para emissão de dois modelos de código de barras, seja no sistema web ou aplicativo de leitura simultânea, sendo: código de barras padrão contas de consumo (150 posições) e de bloquetos de cobrança (Boletos bancários com registro ou sem registro) conforme manual FEBRABAN.
5.2.53. O sistema deverá estar preparado para registros de boletos bancários através de integração via API com a instituição financeira. O registro deverá ser tem tempo real, tanto na impressão de faturas pelo aplicativo de leitura, quanto para emissão de qualquer documento de arrecadação gerado pelo sistema web. Para fins de demonstração deste requisito, caso não haja ambiente de testes preparado para simular a geração a integração via API, será aceita a apresentação da funcionalidade em ambiente de produção ou, alternativamente, a entrega de documentação técnica oficial que comprove que o sistema possui integração com alguma instituição financeira para registros de boletos e geração de QR Code PIX via API.
5.2.54. O sistema deverá possuir um visualizador para monitoramento dos registros de boletos bancários, permitindo visualizar em tempo real o retorno do registro enviado para o banco, quer seja registro com sucesso ou retorno de inconsistências.
5.2.55. O sistema deve possibilitar o registro de débitos ou créditos adicionais na fatura de consumo de água e/ou esgoto. Isso inclui taxas de serviços variados, restituições, assim como ajustes para valores pagos a mais ou a menos.
5.2.56. Permitir o refaturamento da conta de consumo de água e/ou esgoto via aplicativo de leitura. Será necessário possibilitar a configuração de um limite máximo de refaturamentos por conta. Além disso, cada ação de refaturamento realizada em campo deve ser meticulosamente registrada em logs de auditoria para garantir a transparência e o controle do processo.
5.2.57. O sistema gestor deverá permitir efetuar manutenção de faturas com visualização dos dados principais da própria fatura em tela. Deve permitir a inclusão e exclusão de lançamentos diversos, incluir ou excluir consumos à compensar e/ou compensados, ajustar leituras, data de vencimento, período inicial e final de consumo e o recálculo deverá respeitar ajustes cadastrais como no mínimo situação da água, esgoto, categoria, subcategoria e economias.
5.2.58. O sistema deve permitir a simulação do refaturamento antes de sua efetivação, possibilitando a visualização em uma única tela dos valores antigo e do novo valor da fatura. Após a confirmação do refaturamento, uma nova fatura deverá ser gerada, enquanto a fatura original será marcada como cancelada e/ou substituída, garantindo a preservação do histórico do procedimento.
5.2.59. O sistema deve incluir uma funcionalidade dedicada à simulação do cálculo de faturamento de água e/ou esgoto. Esta funcionalidade deve exigir a entrada de parâmetros específicos, incluindo, no mínimo, a data do cálculo, categoria e subcategoria da unidade consumidora, número de economias, e o consumo previsto, utilizando sempre a tarifa vigente para o cálculo. Além disso, deverá através desta funcionalidade gerar relatório demonstrando os valores calculados de água e esgoto com a quantidade de faixas informadas pelo usuário em tela.
5.2.60. O sistema deve ser capaz de enviar automaticamente as faturas de consumo por e-mail aos clientes que optarem por essa modalidade e tiverem seu e-mail registrado para recebimento de faturas. Além disso, as faturas enviadas por e-mail devem apresentar um status específico que confirme e registre a entrega por este meio.
5.2.61. O e-mail recebido pelo cliente, além da fatura, deverá constar o logo da autarquia e no corpo do e-mail informações básicas do cliente: Nome do cliente, referência, valor e vencimento da conta.
5.2.62. O sistema deve disponibilizar um painel/dashboard dedicado à gestão das leituras e do processo

de faturamento em tempo real. Este painel deve exibir, no mínimo, as seguintes informações: total de leituras efetuadas, volume de consumo registrado, número de leituras realizadas por cada leiturista, tempo médio gasto por leiturista para a realização das leituras, quantidade de faturamentos por média em percentual em relação ao total geral de leituras efetivadas e o status atual do ciclo de leitura/faturamento para o acompanhamento do encerramento do ciclo.

5.2.63. O sistema deve fornecer um relatório de auditoria detalhado dos refaturamentos realizados, incluindo as informações sobre valores e lançamentos tanto da fatura original quanto da nova fatura gerada. Este relatório deve oferecer uma visão completa do procedimento de refaturamento, detalhando, no mínimo, o usuário responsável pela revisão de faturamento, o usuário que efetuou o refaturamento, o número da ordem de serviço que deu origem ao refaturamento, o motivo, a justificativa, as datas de geração e execução, o código da unidade consumidora, endereço, número do hidrômetro, categoria, e o nome do cliente. Para facilitar a auditoria, os filtros do relatório são essenciais e devem incluir, no mínimo, a data do refaturamento, a referência e vencimento das faturas refaturadas, o motivo, o usuário que realizou o refaturamento e o código da unidade consumidora.

5.2.64. O sistema deverá possuir relatório de faturas canceladas.

5.2.65. O sistema mobile para leitura simultânea deverá estar preparado para realizar a leitura e faturamento de macros medidores de condomínios, permitindo gerar as faturas para as unidades consumidoras que possuem micro medidores (apartamentos). Para unidade consumidora que possui o macro medidor (condomínio) deverá faturar apenas o consumo utilizado pelo condomínio. É crucial que o sistema impeça o leiturista de calcular a fatura do macro medidor antes de finalizar a apuração dos consumos registrados pelos medidores individuais. Para fins de demonstração deste requisito, deverá demonstrar no sistema de gestão o relacionamento do macro medidor com os micromedidores.

5.2.66. O aplicativo de leitura deve permitir configurar a intensidade da impressão das contas.

5.2.67. O sistema deverá permitir a configuração de um valor mínimo para o faturamento e/ou impressão da conta de consumo, sendo este valor inferior ao valor mínimo da tarifa de água e/ou esgoto. Caso o valor apurado na leitura não atinja o valor mínimo configurado, o sistema não deverá gerar a conta. Nesse caso, o valor não faturado deverá ser automaticamente devolvido ao sistema de gestão, para que seja acumulado e lançado na próxima fatura.

5.2.68. O sistema deverá incluir funcionalidade para impressão das faturas em modo convencional, com o objetivo de possibilitar a impressão de faturas retidas em campo, seja por críticas do sistema ou por qualquer outro motivo. Os filtros mínimos para geração das faturas devem ser: referência, etapa, roteiro, UC e por agrupamento de cliente administrativo, como por exemplo, secretárias. Também deverá permitir fazer a impressão separada de entregas alternativas e permitir fazer a reimpressão de faturas mesmo as impressas via mobilidade através da leitura simultânea. Além disso, deverá conter um relatório resumo das faturas impressas, este relatório também poderá ser configurado para emitir texto destinado ao envio de relação de faturas para empenho a outras secretarias do município.

5.2.69. O sistema deverá permitir a transferência integral de um logradouro de um roteiro de leitura para outro. O usuário deverá selecionar o roteiro de origem e o logradouro, devendo o sistema apresentar o roteiro atual e a quantidade de unidades consumidoras vinculadas. Para concluir a operação, deverá ser informado o roteiro de destino e a sequência na qual o logradouro será inserido. Antes da confirmação, o sistema deverá alertar que todas as unidades consumidoras vinculadas ao logradouro serão transferidas para o roteiro de destino. A operação deverá atualizar o roteiro e a sequência de leitura das unidades consumidoras envolvidas e manter o histórico da transferência, contendo, no mínimo, a data, o usuário responsável, o roteiro de origem e o roteiro de destino. Essa funcionalidade é necessária para facilitar a reorganização dos roteiros em lote, evitar alterações manuais em cada unidade consumidora e preservar a consistência do planejamento das leituras e do faturamento.

5.2.70. O sistema deverá permitir a emissão de relatório de reincidências de leitura, possibilitando identificar unidades consumidoras que apresentaram repetição de determinada ocorrência ou consumo no período analisado. O relatório deverá disponibilizar filtros, no mínimo, por intervalo de referências, consumo, periodicidade da reincidência, permitindo selecionar ocorrências consecutivas ou aleatórias, tipo

de ocorrência de leitura e situação da ligação de água. Deverá permitir a impressão do resultado. Essa funcionalidade é necessária para identificar comportamentos recorrentes nas leituras, apoiar a análise de possíveis irregularidades, direcionar ações de fiscalização e contribuir para a melhoria da qualidade do faturamento.
5.2.71. O sistema deverá disponibilizar funcionalidade para análise da estimativa de submedição do parque de hidrômetros, com base nos índices de desempenho da medição – IDM utilizados pelo SINISA e na idade dos equipamentos. Deverá permitir a seleção do ano e do período compreendido entre o mês inicial e o mês final da análise. O resultado deverá ser consolidado por faixa etária dos hidrômetros, separando os equipamentos com até 15 anos daqueles com idade superior, e apresentar, no mínimo: idade ou faixa de idade, quantidade de hidrômetros, volume medido, IDM aplicado, volume estimado de submedição e estimativa do consumo real. Deverá possibilitar a emissão do relatório consolidado em PDF e a exportação em formato XLSX, permitindo gerar somente os dados consolidados ou o arquivo completo, contendo o detalhamento por hidrômetro e por mês analisado. Essa funcionalidade é necessária para estimar perdas aparentes decorrentes da redução da eficiência dos medidores, avaliar o impacto da idade dos equipamentos e subsidiar o planejamento de substituições e os investimentos na renovação do parque de hidrômetros.

5.3. CRÍTICA DE LEITURAS:
5.3.1. A análise ou crítica do consumo tem que ser efetuada em tela única e conter filtro por: etapa, referência e roteiro. A partir da seleção feita através desses filtros, o sistema apresentará as seguintes informações: Unidade Consumidora, situação da ligação de água, hidrômetro, endereço completo, leitura anterior, leitura atual, foto da leitura anterior, foto da leitura atual, consumo medido, ocorrência da crítica identificada no momento da leitura.
5.3.2. Deverá permitir, durante a crítica da leitura em tela, a seleção da Unidade Consumidora para releitura e/ou vistoria, permitindo a distribuição para o para um fiscal e/ou leiturista habilitado e mudança do status, como por exemplo: em análise, verificada e faturada.
5.3.3. O aplicativo de leitura deverá estar preparado para receber os dados para releitura e/ou vistoria. Deverá ainda, ao digitar e nova leitura e passar pelos critérios da crítica, calcular e imprimir a fatura, alterado seu status para faturado.
5.3.4. O sistema deve possibilitar a alteração de informações como leitura, ocorrência, data da leitura e status de vazamento, diretamente na tela de análise da crítica. Após essas alterações, o status da crítica deve ser automaticamente atualizado para indicar que ela já foi analisada, tornando-a pronta para o faturamento e evitando revisões repetidas da mesma leitura.
5.3.5. Para o usuário encarregado da crítica das leituras, é crucial que a tela de correção, além de exibir as informações passíveis de alteração, também indique se a fatura inclui um consumo de compensação. Essa funcionalidade assegura uma revisão completa e precisa, permitindo ajustes informados.
5.3.6. Todas as alterações efetuadas durante a análise crítica das leituras devem ser devidamente documentadas para consultas futuras. Essas informações devem ser acessíveis em um formato de linha do tempo dentro do módulo de atendimento, de preferência na seção de consulta de faturas. Isso garantirá que os usuários possam facilmente consultar o histórico de alterações realizadas.
5.3.7. Durante a crítica de leitura em tela, deve estar disponível opção para impressão do histórico de consumo e leitura da Unidade Consumidora.
5.3.8. O sistema deverá impedir a liberação do grupo para a continuidade do processo de leitura/cálculo enquanto todas as críticas registradas não tiverem sido verificadas
5.3.9. O sistema de leitura simultânea deverá reter as contas para análise crítica de leitura nas seguintes situações, no mínimo:
A) Leitura atual menor que anterior
B) Consumo em percentual pré-definido abaixo da média.
C) Consumo em percentual pré-definido acima da média.

5.4. SUSPENÇÃO DE SERVIÇO POR INADIMPLÊNCIA E RELIGAÇÃO:

5.4.1. É fundamental que o processo de geração das ordens de suspensão de serviço por inadimplência leve em consideração as notificações enviadas aos clientes. Isso é necessário para evitar a emissão de ordens de corte indevidas ou que ainda estão fora dos prazos legais. O sistema de gestão comercial deve gerar automaticamente essas notificações de débito no momento em que os lotes de leitura/faturamento simultâneos são gerados. Tais notificações devem ser incluídas tanto nas faturas emitidas de forma simultânea quanto nas convencionais.

5.4.2. O sistema de gestão comercial deve contar com uma seção dedicada exclusivamente à elaboração das programações para as ordens de suspensão de serviço devido à inadimplência. Essa funcionalidade deve possibilitar a identificação seletiva dos clientes inadimplentes, facilitando a geração das respectivas ordens de serviço.

5.4.3. A seção designada deve fornecer as ferramentas necessárias para identificar clientes inadimplentes e facilitar a criação das ordens de serviço ou realizar simulações, utilizando, no mínimo, os seguintes critérios de filtro: etapa, roteiro, categoria, subcategoria, referência de faturamento, data de vencimento, quantidade mínima de meses em aberto por ligação, valor mínimo de débito por ligação, e um limite máximo para o número de cortes a serem efetuados. Ao definir um limite máximo de cortes, o sistema deverá priorizar os maiores devedores de acordo com os critérios de filtragem escolhidos.

5.4.4. Deverá agrupar as ordens de cortes por solicitação (lote de ordens de corte). Ou seja, desta forma, o sistema deve possuir rotina para encerrar, cancelar e até mesmo regerar um lote inteiro de ordens de cortes. Deverá possuir tratativas para cada uma dessas ações: Encerramento, cancelamento e regeração, para que não ocorra qualquer impacto negativo no momento da efetivação do corte, na sua conclusão, entre outros processos pertinentes.

5.4.5. O módulo responsável pelos cortes deve estar completamente integrado ao módulo de ordens de serviço. Isso assegura que qualquer ação realizada nas programações de corte (lotes) terá impacto direto nas ordens de serviço associadas ao respectivo lote de corte em questão.

5.4.6. Através de painéis gerenciais, o sistema deverá possibilitar o acompanhamento da execução das ordens de serviço de corte e religações, permitindo realizar filtros de ordens geradas e não distribuídas, distribuídas e execução, por equipes e funcionários.

5.4.7. O sistema deverá possuir simulação de corte com base nos filtros informados, na mesma tela que ocorrerá a geração definitiva. Essa simulação deve apresentar, conforme os filtros aplicados, o número previsto de cortes, organizados por etapa de faturamento, bairros e logradouros, de preferência em gráfico.

5.4.8. O sistema deve permitir a configuração de exceções ao corte de ligação de água para contas com pagamentos recentes, dentro de um período pré-estabelecido.

5.4.9. As ordens de serviço para corte, religação e vistorias devem ser realizadas por meio de dispositivos eletrônicos, como smartphones e tablets, possibilitando a conclusão da ordem de serviço diretamente pelo dispositivo e a sincronização das informações com o cadastro de forma instantânea. É essencial que essa atualização em tempo real abranja todas as informações relacionadas à ligação de água, alterando o status da ligação de ativa para cortada, ou o inverso, além de atualizar quaisquer outros dados relevantes.

5.4.10. Permitir visualizar as fotos do corte e religação na consulta de ordem de serviço pelo módulo de atendimento.

5.4.11. Permitir gerar ordem de serviço vistorias de corte para casos de ligações cortadas e não religadas após uma quantidade de dias parametrizada pelo gestor.

5.4.12. Permitir gerar QR Code PIX via aplicativo de corte para o caso do cliente desejar pagar suas contas e automaticamente será baixada a ordem de serviço de corte com motivo pagamento realizado pelo cliente.

5.4.13. O QR Code dos débitos deverá ser gerado de forma dinâmica e em tempo real.

5.4.14. Cada solicitação de corte gera um lote de ordens de serviço. Assim, o sistema deve exibir claramente a quantidade de ordens de serviço que foram geradas, canceladas, concluídas, concluídas com rejeição, e aquelas que ainda não foram concluídas, para cada lote de corte solicitado.

5.4.15. Deve manter o histórico de todas as solicitações de cortes, ou seja, além das encerradas, o sistema deverá guardar o histórico das solicitações canceladas.
5.4.16. O módulo de geração de cortes deverá ter uma rotina para geração de ordens de serviços de corte no ramal para unidades consumidoras que tiveram ordens de serviços de corte no cavalete anteriormente concluídas como improcedentes pelo fato do técnico não ter tido acesso ao cavalete. Deverá ser prático para que o usuário possa regerar uma solicitação de corte de cavalete, encerrada ou não, e o sistema apresente a quantidade de ordens improcedentes com opção para geração de ordens de serviço de corte no ramal.

5.5. ATENDIMENTO:
5.5.1. O software de gestão comercial de saneamento deverá obrigatoriamente possuir um módulo de atendimento que possibilitará atendimentos "on-line" aos consumidores, tendo como principais características o acesso sobre todas as informações de uma determinada Unidade Consumidora e/ou cliente, por meio de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações e a partir de uma única tela.
5.5.2. Permitir efetuar pesquisa de atendimento por vários itens de seleção, de forma aleatória, no mínimo por: nome da rua, bairro, número do imóvel, complemento, nome do Proprietário, nome do Usuário, CPF e/ou CNPJ e inscrição. A pesquisa principal será por código da Unidade Consumidora.
5.5.3. Após a pesquisa realizada que tem como finalidade localizar o cliente ou a unidade consumidora para prestar o atendimento ao cliente, na sequência deverá ter uma opção para prosseguir com o início do atendimento. Ao prosseguir com o atendimento, deverá exibir em tela o cronômetro do tempo de atendimento.
5.5.4. Para cada atendimento realizado, o sistema deverá gerar uma ordem de serviço correspondente. Esta medida é crucial para facilitar o gerenciamento, possibilitar auditorias e atender a outros propósitos da administração.
5.5.5. A interface do módulo de atendimento deve apresentar, em uma tela unificada, as principais informações do cadastro, categorizadas por tipo. Isso visa proporcionar ao atendente uma visão geral prática e imediata, facilitando o acesso rápido aos dados necessários durante o atendimento. Deve apresentar as informações a seguir: Dados da Unidade Consumidora (no mínimo: Código, endereço completo, situação da água, situação do esgoto, hidrômetro, categoria, etapa de faturamento, roteiro e vencimento opcional. Dados do Cliente proprietário e Usuário (no mínimo: Nome completo, CPF/CNPJ, E-mail e Celular), Últimas faturas em aberto constando total do débito da Unidade Consumidora, Exibição da Unidade Consumidora no Mapa, Gráfico apresentando a quantidade de Ordens de Serviços geradas por tipo, Histórico de consumo em demonstrando 12 últimos meses em gráfico de barras e informações do último registro de atendimento realizado para unidade consumidora.
5.5.6. Através da tela unificada do atendimento, deve permitir acionar as seguintes operações do atendimento: Visualização detalhada das faturas, emissão de certidões negativa, positiva e positiva com efeito negativo, detalhe do cadastro da unidade consumidora e do cliente, permitir acionar a geração ordem de serviço, abrir visualização do histórico de todas as ordens de serviços, histórico detalhado das leituras e consumos, acionar o processo de troca de titularidade do cliente usuário e/ou proprietário, visualização resumida de dados de débito automático, histórico de cortes, parcelamentos, ajuizamentos, Notificações em faturas, histórico debloqueio e desbloqueio de faturas (acordos), lançamentos futuros, faturas negativas/devoluções, notificações/auto de infrações, qualidade da água, documentos do imóvel e/ou cliente, endereço de entrega da conta, dados de convênio de doação e histórico de guias de recolhimento geradas.
5.5.7. O detalhe do histórico de consumo deverá apresentar no mínimo as seguintes informações: Hidrômetro da leitura, Referência, Leitura, Foto da Leitura, Data, consumo medido e faturado, quantidade de dias, origem da leitura, ocorrência, leiturista, média de consumo atualizada, consumo à compensar acumulado, consumo compensado, gráfico de consumo e log dos eventos ocorridos no momento da leitura. Este log deve apresentar todas as ações realizadas durante o processo da coleta de leitura.

5.5.8. Na interface de visualização detalhada das faturas em aberto da Unidade Consumidora, o sistema deve exibir, obrigatoriamente, um resumo das seguintes informações: valor total dos débitos, discriminados por valor principal, correção monetária, juros, multa, honorários, e o valor total devido. Adicionalmente, valores previstos para lançamentos futuros devem ser apresentados de forma separada, porém agrupada, para facilitar a visualização. A mesma tela também deve incluir um totalizador para as faturas selecionadas pelo usuário, organizando os débitos de maneira que, de um lado, seja exibido o total de todos os débitos e, do outro, apenas os débitos selecionados,.
5.5.9. Permitir a emissão de guia de recolhimento agrupando todos os débitos do cliente, permitindo informar uma data de vencimento para a guia. Deverá ainda conter consulta via atendimento de histórico de guias geradas com no mínimo as seguintes informações: Número da guia, data de emissão, vencimento, situação da guia (precisa exibir se a guia foi paga), quantidade de faturas e lista-las, número da OS, valor original, valor devido, código de barras, usuário de emissão e indicar se a guia foi gerada através de carta de cobrança.
5.5.10. Emissão da segunda via original, demonstrando todos os dados o faturamento.
5.5.11. A funcionalidade de registro de atendimentos realizados deve incluir a opção de especificar o tipo de registro. Essa característica é fundamental, pois não apenas facilita a identificação e o acesso aos registros durante o atendimento ao cliente, mas também desempenha um papel vital no gerenciamento e organização dessas informações.
5.5.12. Permitir consultar históricos de faturas da unidade consumidora. Esta consulta deve incluir a visualização de todas as faturas não abertas, como por exemplo, pagas, parceladas, canceladas, substituídas e demais situações conforme conceitos do sistema.
5.5.13. Permitir a visualização de todos os dados relacionados a fatura em tela única, como dados do faturamento, cliente consumidor e proprietário, valores lançados, dados da leitura, dados da dívida ativa e dados da arrecadação.
5.5.14. Permitir gerar ordem de serviço de revisão de faturamento selecionando as faturas que deverão ser revisadas.
5.5.15. O processo de revisão de faturamento deverá contemplar a criação de uma ordem de serviço destinada a agrupar todas as faturas sujeitas à revisão. Na conclusão ordem de serviço, caso a revisão seja aprovada, o sistema deverá acionar automaticamente o módulo de refaturamento, possibilitando o processamento em lote das faturas incluídas no processo de revisão, sem a necessidade de refaturamento individual. A funcionalidade deverá permitir a realização das alterações pertinentes em todas as faturas relacionadas em um único procedimento. Adicionalmente, a consulta à ordem de serviço de revisão deverá disponibilizar opção específica que permita a visualização das faturas selecionadas para revisão. Este fluxo visa garantir maior eficiência, rastreabilidade e integridade na transição entre a revisão e a correção das faturas.
5.5.16. O sistema deve permitir a visualização e impressão do extrato de débitos, oferecendo a opção de organizar os débitos tanto por cliente usuário quanto por unidade consumidora. No caso de escolha por unidade consumidora, o extrato gerado deve exibir claramente a distribuição dos débitos, separando-os de acordo com a responsabilidade de cada cliente usuário vinculado à unidade. Deve prover um filtro por cliente usuário, possibilitando a seleção de débitos específicos de um cliente em situações onde a unidade consumidora acumula débitos atribuídos a mais de um usuário.
5.5.17. O extrato de débitos deve contemplar o agrupamento de todos os débitos em aberto da unidade consumidora e/ou cliente como: faturas de consumo, lançamentos futuros, parcelamentos, serviços diversos, custas judiciais, possibilitando a seleção de todos os documentos ou parte deles.
5.5.18. O extrato de débitos deverá constar no mínimo as seguintes informações em relação aos débitos: origem da fatura, referência, vencimento, valor original, valor de multa, valor do juros, valor da correção monetária, valor dos honorários, valor total devido, status de dívida ativa, status de protesto em cartório, número da CDA e número do processo judicial.
5.5.19. O extrato de débitos deverá constar no mínimo as seguintes informações em no cabeçalho do relatório: Código da Unidade Consumidora, Endereço completo, hidrômetro, Quadra, Lote, Matrícula,

Inscrição e Código da Unidade Consumidora do sistema anterior.
5.5.20. Deve permitir filtrar os débitos por exercício, tipo do débito (consumo, parcelamento, diversos), cliente usuário e por número de processo judicial.
5.5.21. Permitir consultar a série histórica de todas as ordens de serviço emitidas para unidade consumidora. Essa funcionalidade visa fornecer um acesso rápido e organizado ao histórico completo, facilitando o acompanhamento e a análise dos serviços realizados ao longo do tempo.
5.5.22. Permitir a visualização do cadastro do cliente proprietário e do cliente usuário independentes, bem como realizar a manutenção cadastral.
5.5.23. O sistema de atendimento deverá permitir acionar a operação de parcelamento de débitos, de preferência na visualização dos débitos da unidade consumidora ou cliente. Deve proporcionar a simulação de parcelamento de débitos e oferecer a flexibilidade de ser interrompida e abandonada em qualquer etapa do processo, sem comprometer a operação ou os dados envolvidos. Tal flexibilidade garante ao usuário a liberdade de avaliar as opções de pagamento, respeitando os critérios estabelecidos pela legislação aplicável.
5.5.24. Permitir o cancelamento de faturas registrando a operação em ordem de serviço gerada automaticamente.
5.5.25. O sistema deve possibilitar a transferência de débitos de um cliente usuário para outro, com a operação sendo registrada em uma ordem de serviço gerada de forma automática. Ao realizar a consulta dessa ordem de serviço específica de transferência de débitos, o sistema deve claramente indicar quais faturas foram afetadas pela transferência, detalhando a movimentação dos débitos entre os envolvidos.
5.5.26. Permitir exclusão de faturas em situação de débito automático, seguindo regras que previnam impactos adversos nos processos de agendamento de débitos. É crucial que estas regras sejam rigorosamente aplicadas para garantir a integridade dos procedimentos financeiros e a confiabilidade do agendamento de pagamentos automáticos.
5.5.27. Permitir alterar vencimento de faturas de consumos, registrando a operação em ordem de serviço gerada automaticamente.
5.5.28. Permitir o cadastramento do bloqueio da fatura tornando-as temporariamente indisponíveis para emissão de notificações de corte e corte do fornecimento de água. Este bloqueio deve perder o efeito após a data estipulada para o desbloqueio.
5.5.29. Permitir a alteração de data de cálculo de encargos financeiros para determinada fatura sem a necessidade de alteração de vencimento da fatura, sendo obrigatoriamente informar o motivo da alteração.
5.5.30. A página para emissão de segunda via do módulo de atendimento deve incluir opção para geração de taxa de emissão de segunda via para lançamento e conta posterior.
5.5.31. O sistema deverá incluir um processo específico para refaturamento por motivo de vazamento, indicando a suspeita de vazamento no início da revisão de faturamento. Se o vazamento for confirmado ao final do processo, ou seja, na conclusão da ordem de serviço de revisão, o sistema deve recalcular o valor das contas conforme as regras estabelecidas pela contratante.
5.5.32. Na tela unificada de dados do cliente/usuário, conforme descrito no item 5.5.5, o sistema deverá exibir um alerta visual ou ícone intuitivo sempre que o cadastro estiver incompleto, especificamente nos casos em que não houver CPF/CNPJ e/ou número de telefone informado. Essa funcionalidade é essencial para sinalizar de forma clara ao atendente a necessidade de atualização cadastral imediata durante o atendimento.
5.5.33. Após a aplicação dos filtros de pesquisa e a seleção da unidade consumidora para atendimento, antes da abertura da tela das operações do atendimento, o sistema deverá verificar se já houve outros clientes vinculados ao referido imóvel. Caso existam, o sistema deverá exibir essa relação ao usuário e solicitar a confirmação para prosseguir com o atendimento. Nessa tela, o sistema deverá permitir que o usuário selecione qualquer um dos clientes anteriormente vinculados à unidade consumidora para dar continuidade ao atendimento. As informações mínimas que deverão ser apresentadas para cada cliente listado são: Data de desvinculação da unidade consumidora, Código do cliente, Nome do cliente, Unidade consumidora em que o cliente se encontra atualmente (quando o mesmo está vinculada a outra).

5.5.34. A página do módulo de atendimento ao cliente deverá possuir interface totalmente responsiva, adaptando automaticamente a disposição de seus componentes aos diferentes tamanhos de tela, incluindo computadores, notebooks, tablets e smartphones, sem perda de informações ou funcionalidades. Essa característica é necessária para garantir facilidade de navegação, adequada visualização dos dados e eficiência na realização dos atendimentos, independentemente do dispositivo utilizado pelo usuário.

5.6. ORDEM DE SERVIÇO:

5.6.1. A estrutura da ordem de serviço deve incluir unidade operacional e departamento responsável. Tanto na abertura, quanto na transferência de uma ordem de serviço para outro departamento responsável, deve possibilitar o redirecionamento com opção de escolha de unidade operacional e departamento que será encaminhada.

5.6.2. O módulo de ordem de serviço deve incluir um painel de controle (dashboard) que permita ao responsável pela distribuição dos serviços monitorar em tempo real as ordens enviadas para seu departamento. Este painel deve diferenciar claramente e de forma separada as ordens que ainda não foram distribuídas das que já foram distribuídas e estão sendo executadas em campo. Também deve demonstrar as ordens de serviços concluídas no dia, tudo em apenas uma tela única, facilitando assim a gestão eficaz das tarefas e o acompanhamento do progresso dos serviços.

5.6.3. O painel de controle deve possibilitar o acesso a uma página dedicada para a visualização detalhada das ordens de serviço pendentes de distribuição. Essa página deve oferecer filtros, no mínimo, por endereço, roteiro de leitura e pela descrição do tipo da ordem de serviço, para facilitar a busca e seleção. Adicionalmente, deve ser possível reordenar a lista de ordens e serviços exibidos, clicando nas colunas da tabela, o que permite uma organização flexível e adaptada às necessidades do momento.

5.6.4. Deverá permitir distribuição de uma ou mais ordens de serviços, para uma equipe e funcionário, possibilitando o envio para dispositivo eletrônico ou emissão em papel.

5.6.5. É essencial que o sistema inclua indicadores de periodicidade para as ordens de serviço. No painel de controle, as ordens de serviço devem ser apresentadas de forma agrupada, categorizadas no mínimo pelos seguintes indicadores: prazo ultrapassado, dentro do prazo, agendadas e devolvidas para redistribuição. Esse agrupamento permite uma visualização clara do status das ordens, facilitando o gerenciamento e a priorização das ações a serem tomadas.

5.6.6. Ao exibir a lista das ordens de serviço que estão em execução, o sistema deve apresentar não só as informações principais, mas também incluir o tempo de execução até o momento, a data da última transferência, o prazo estabelecido para a conclusão e a descrição do serviço que está sendo realizado. Essa abordagem assegura uma visão completa do andamento e das especificações de cada tarefa, permitindo um acompanhamento eficiente e informado das atividades em progresso.

5.6.7. Na visualização das ordens de serviços que estão em execução, deverá permitir no mínimo filtros por: Endereço, descrição do serviço, Unidade operacional, departamento, equipe e técnico responsável pelo serviço.

5.6.8. O sistema deve possibilitar a adição de registros de atendimentos a ordens de serviço que estejam abertas, procedimento este que deve ser executado pelo atendente durante a consulta da ordem de serviço relacionada à unidade consumidora específica. Os registros adicionados devem permanecer associados à respectiva ordem de serviço, e ao exibi-los, é crucial incluir a ordem sequencial de inserção, bem como a data e o identificador do usuário responsável pela ação.

5.6.9. O sistema deve registrar todas as tramitações de cada ordem de serviço e tornar esses registros acessíveis por meio da consulta detalhada da ordem. Importante, esses registros devem incluir e facilitar a visualização de informações como as transferências entre departamentos, os motivos das transferências e os identificadores dos usuários responsáveis por cada movimentação.

5.6.10. O painel de controle (Dashboard) destinado à gestão dos serviços deve oferecer filtros por unidade operacional e por departamentos, permitindo uma visualização simplificada e em tela única as quantidades tanto das ordens de serviço que aguardam distribuição quanto daquelas já em execução pelas equipes em campo, bem como totais de ordens de serviços concluídas no dia. Adicionalmente, um gráfico interativo

deve ser disponibilizado, categorizando as ordens de serviço que ainda não foram concluídas por tipo. Esse recurso visa facilitar a análise e o monitoramento do fluxo de trabalho, proporcionando uma compreensão rápida e eficaz das operações em andamento.

5.6.11. O acesso ao painel de serviços deve ser diferenciado com base no perfil do usuário. Aqueles que não estão categorizados como gestores deverão ter a capacidade de visualizar apenas as ordens de serviço pertencentes ao seu próprio departamento, estando restritos de acessar ordens de outras unidades operacionais ou departamentos. Em contrapartida, os usuários com perfil de gestor devem possuir permissões ampliadas, sendo habilitados a filtrar e visualizar as ordens de serviço de qualquer unidade operacional ou departamento. Essa distinção de acessos garante a segurança das informações e a eficiência na gestão das operações.

5.6.12. O sistema deve disponibilizar uma página dedicada exclusivamente às consultas de ordens de serviço, destinada às equipes de atendimento e operacionais. Essa página deve oferecer a funcionalidade de pesquisa avançada, permitindo que o usuário aplique diversos filtros para refinar os resultados. Para maximizar a eficiência na localização dos serviços desejados, os resultados da pesquisa devem ser exibidos imediatamente ao lado dos critérios de filtragem utilizados. Os filtros básicos para pesquisa incluirão: número da ordem de serviço, endereço, bairro, localidade, número do imóvel, descrição do serviço, unidade operacional, departamento, e a situação atual da ordem (seja ela aberta, cancelada ou concluída)

5.6.13. Ao gerar uma ordem de serviço, o sistema deve proporcionar ao usuário a escolha entre duas opções financeiras: lançar o custo associado à execução do serviço em uma conta futura ou gerar imediatamente uma guia para o pagamento do valor devido.

5.6.14. Para cada serviço executado, como por exemplo 'Ligação de Água e Esgoto', o sistema deve detalhar e associar os custos de serviços e materiais à cada parcela do pagamento gerado. Em casos onde o parcelamento inclua um pagamento inicial (entrada), o sistema deve adotar uma rotina específica para calcular a distribuição proporcional dos valores detalhados para esse pagamento inicial, assegurando que este esteja adequadamente vinculado ao valor principal da parcela. Posteriormente, o sistema deve redistribuir o saldo remanescente de forma equitativa pelas parcelas subsequentes.

5.6.15. Na fatura do cliente, deve ser apresentado apenas o valor total referente à parcela do serviço, sem a discriminação dos itens que compõem cada parcela. Essa prática assegura a simplicidade e a clareza na comunicação dos valores devidos.

5.6.16. A tela para seleção dos serviços e/ou materiais a serem cobrados, deverá ter a um filtro para distinguir a lista de cobranças disponíveis de materiais e serviços. Esta distinção é crucial para simplificar e agilizar o processo de registro de cobranças, garantindo que os lançamentos sejam feitos de forma precisa e eficiente.

5.6.17. Quando um serviço estiver sendo parcelado, o sistema deve ser capaz de calcular e exibir imediatamente o valor de cada parcela assim que o usuário definir o número de parcelas desejadas para a divisão do valor total do serviço. Esta funcionalidade proporciona uma visão clara e imediata do compromisso financeiro, permitindo ao usuário tomar decisões informadas sobre as condições de pagamento.

5.6.18. O sistema deve oferecer a funcionalidade de ajustar automaticamente o valor a ser cobrado quando um serviço ou material é selecionado, permitindo ao usuário especificar a quantidade desejada e que o valor total se ajuste automaticamente baseando-se na quantidade informada.

5.6.19. O sistema deve permitir a configuração de limites mínimos e máximos para os valores de serviços e materiais que podem ser lançados em uma ordem de serviço específica. Essa parametrização é fundamental para assegurar que os lançamentos respeitem as diretrizes estabelecidas.

5.6.20. O sistema deve ser capaz de identificar e diferenciar todos os serviços ou materiais que foram lançados para cobrança, seja de forma parcelada ou à vista, vinculando-os adequadamente a cada parcela ou pagamento integral. Este procedimento é crucial para garantir a precisão tanto no registro do faturamento quanto na arrecadação, detalhando os componentes que compõem o valor total do serviço. Contudo, na fatura destinada ao cliente, deve ser apresentado somente o valor total da cobrança. Por

exemplo, o 'Valor cheio' indicaria 'Serviço de ligação de água', enquanto os 'Valores detalhados vinculados' poderiam incluir itens como 'Mão de obra para ligação de água', 'Mão de obra para ligação de esgoto', 'Materiais', 'Registro', entre outros.
5.6.21. Deverá efetuar a geração das solicitações internas de serviços como, por exemplo, as de fiscalização, em que o sistema, por meio de rotinas de detecção de indícios, procura por possíveis irregularidades e fraudes.
5.6.22. Os parâmetros dos indícios deverão ser cadastrados pelo usuário gestor e após implantação poderá solicitar a criação de novos indícios. Deverá possuir mínimo os seguintes indícios para parametrizações:
A) Recorrência consecutiva de média nos últimos X meses;
B) Redução de Consumo Progressivo;
C) 3 ou mais meses diferente da média dos últimos 12 meses;
D) Recorrência de ocorrência específica da leitura nos últimos x meses;
E) Unidades Consumidoras cortadas e não religadas a x dias;
5.6.23. O módulo de ordem de serviço deverá permitir elaborar relatórios tanto resumidos quanto detalhados das ordens de serviços.
5.6.24. A elaboração de relatórios sobre as ordens de serviço é fundamental para uma gestão eficaz, tanto por gestores quanto por usuários operacionais. Portanto, é essencial que o relatório ofereça, como filtro obrigatório, a opção de selecionar o período com base na data de geração ou na data de execução dos serviços. Adicionalmente, deve permitir a aplicação dos seguintes filtros para uma análise mais detalhada: descrição do serviço, situação atual do serviço, tipo de conclusão (por exemplo, conclusão normal ou com rejeições, incluindo a opção de filtrar por tipos específicos de rejeição e selecionar múltiplos tipos), status do prazo (ultrapassado, dentro do prazo, agendado), modalidade de execução do serviço (interna ou externa), unidade operacional e/ou departamento responsável, equipe e/ou funcionário encarregado da execução, e o usuário que gerou o serviço.
5.6.25. O relatório resumido deverá apresentar o TMS (Tempo Médio do Serviço).
5.6.26. O sistema deverá gerar todas as ordens de serviços, de forma automática, o prazo limite para execução de cada ordem de serviço.
5.6.27. O sistema deverá incluir a funcionalidade de configurações de ordem de serviço. Essa funcionalidade é destinada à inclusão de novos tipos de serviços prestados pela empresa, exigindo a definição de configurações essenciais para cada serviço adicionado. As configurações mínimas necessárias incluem: o prazo limite para execução do serviço, especificando se este prazo é calculado em dias úteis, corridos ou em horas; o nível de prioridade atribuído ao serviço; a unidade operacional e o departamento responsáveis pela execução; e a exigência de documentação fotográfica para as ordens executadas de maneira eletrônica.
5.6.28. Permitir a geração e envio automático de mensagens eletrônicas às áreas de execução sobre as ordens de serviços geradas.
5.6.29. Permitir o envio de SMS, E-MAIL ou WHATSAPP ao cliente, informando desde a abertura da ordem de serviços assim como todos os eventos sobre a execução ate a conclusão da ordem de serviço.
5.6.30. O sistema deverá dispor de processos automatizados para geração de ordens de serviços de acordo com as ocorrências informadas no momento da coleta de leitura, de acordo com parametrização realizada nas configurações de ocorrências de leitura.
5.6.31. Durante a distribuição das ordens de serviço aos técnicos das equipes de campo responsáveis pela execução dos serviços, o sistema deve prover a funcionalidade de visualização em mapa, mostrando a distância entre o local designado para o serviço e a localização atual dos técnicos. Esta funcionalidade visa otimizar a logística de distribuição das tarefas, permitindo uma escolha informada sobre qual técnico está melhor posicionado para atender cada ordem de serviço de maneira eficiente e econômica.
5.6.32. O sistema deverá disponibilizar funcionalidade para gestão dos hidrômetros por idade, permitindo aplicar critérios de idade maior, menor ou entre os períodos informados, bem como filtros por etapa, roteiro, bairro, fabricante, faixa de leitura, número e diâmetro do hidrômetro, situação do hidrômetro e

situação da ligação. O resultado deverá apresentar, no mínimo: unidade consumidora, cliente, endereço, hidrômetro, data de instalação, idade, consumo médio, quantidade de ordens de serviço abertas e situação do equipamento. A página deverá totalizar os registros encontrados e selecionados, demonstrar a idade média dos hidrômetros e a quantidade de ordens de serviço em andamento para o resultado pesquisado e ter design responsivo. Deverá permitir selecionar um ou mais hidrômetros, gerar em lote as respectivas ordens de serviço de substituição e exportar o resultado nos formatos PDF, Excel ou CSV. Essa funcionalidade é necessária para auxiliar o planejamento das substituições, priorizar os equipamentos conforme sua idade e condições operacionais, evitar a geração de ordens de serviço em duplicidade e proporcionar maior controle sobre o parque de hidrômetros.
5.6.33. O sistema deve permitir o anexo de documentos pertinentes a qualquer tipo de ordem de serviço, com a exigência de que cada documento anexado seja categorizado de acordo com seu tipo. Para facilitar esse processo, os tipos de documentos devem ser previamente cadastrados no sistema, permitindo que o usuário selecione o tipo correspondente a cada documento anexado a partir de uma lista disponível. Essa funcionalidade é crucial para garantir a organização e a fácil recuperação de informações relacionadas às solicitações de serviço, assegurando que todos os documentos relevantes estejam devidamente identificados e acessíveis.
5.6.34. O sistema deve garantir que os documentos anexados a qualquer ordem de serviço sejam facilmente acessíveis e visualizáveis ao consultar a ordem de serviço, tanto através do módulo de atendimento quanto em qualquer outra página dedicada à consulta de ordens de serviço.
5.6.35. As fotos coletadas na execução de serviço via aplicativo, deverão ser facilmente acessíveis e visualizadas ao consultar a ordem de serviço, tanto através do módulo de atendimento quanto em qualquer outra página dedicada à consulta de ordens de serviços. Nesta consulta deverá demonstrar o tipo de cada fotografia registrada e vinculada com a ordem de serviço.
5.6.36. Além de atribuir um número único de identificação a cada ordem de serviço, o sistema deve implementar a geração de uma sequência numérica específica para cada tipo de serviço. Esta sequência deve ser reiniciada anualmente, garantindo uma organização e rastreabilidade eficientes por tipo de serviço e facilitando a gestão anual das atividades.
5.6.37. Para qualquer tipo de ordem de serviço gerada, o sistema deverá ser capaz de gerar um protocolo de atendimento, contendo informações resumidas da solicitação de serviço: Número da solicitação, assunto, dados do solicitante, dados do endereço da ocorrência, código da unidade consumidora e local para o solicitante assinar.

5.7. APLICATIVO PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS:
5.7.1. O sistema deve incluir um aplicativo para a execução de ordens de serviço em dispositivos móveis, como tablets e smartphones, que seja completamente integrado ao sistema de gestão comercial. Essa integração deve ocorrer em tempo real, eliminando a necessidade de gerar e importar arquivos físicos para transferir as ordens de serviço aos dispositivos móveis. Tal funcionalidade é essencial para garantir uma operação eficiente e ágil, permitindo que as equipes em campo tenham acesso instantâneo às informações necessárias para realizar os serviços.
5.7.2. Todos os funcionários encarregados da execução de serviços devem ter um login individual para acessar o sistema de serviços. Assim, o acesso ao sistema de execução de serviços requer autenticação por meio de usuário e senha, com a validação dessas credenciais sendo realizada diretamente pelo sistema de gestão comercial. Esta medida é obrigatória e visa assegurar a segurança e a integridade dos dados, permitindo que apenas pessoal autorizado possa realizar ou visualizar as operações de serviço.
5.7.3. O aplicativo móvel destinado à execução de serviços deve ser projetado para permitir instalações e atualizações de versões de forma autônoma e automatizada, eliminando a necessidade de conexões físicas (como cabos) ou intervenções manuais por parte do operador. Deve ser desenvolvido compativelmente com o sistema operacional Android ou equivalente, assegurando sua funcionalidade tanto em smartphones quanto em tablets.
5.7.4. As ordens de serviço criadas no sistema de gestão comercial e atribuídas aos técnicos devem estar

disponíveis para download em tempo real no aplicativo móvel. Após a autenticação do usuário no aplicativo, a tela inicial deve exibir as ordens de serviço prontas para serem baixadas, organizadas por tipo de serviço. Essa funcionalidade visa garantir que os técnicos tenham acesso imediato às tarefas designadas.
5.7.5. No momento da distribuição dos serviços, o sistema de gestão comercial deverá enviar uma notificação para o aplicativo de serviços do técnico para informa-lo que possui um novo serviço a executar.
5.7.6. O sistema deve possibilitar que o técnico baixe uma nova ordem de serviço a qualquer momento, independentemente de já estar com outros serviços em andamento. Para otimizar a organização e a visualização das ordens sob sua responsabilidade, a tela inicial do aplicativo deverá exibir não apenas as ordens disponíveis para download, mas também aquelas já baixadas para o dispositivo. Essas ordens devem ser categorizadas por tipo de serviço, incluindo a indicação da quantidade de ordens em cada categoria.
5.7.7. As telas destinadas ao registro das informações dos serviços em execução devem ser adaptáveis ao tipo específico da ordem de serviço. É necessário reconhecer que diferentes tipos de ordens de serviço apresentam particularidades únicas no que se refere ao preenchimento dos dados. Um exemplo, para execução de uma ordem de serviço de substituição de hidrômetro, deverá exibir ao técnico informações pertinentes a este tipo de serviço como: leitura de retirada, campo para inserir novo hidrômetro, campo para inserir leitura de instalação e informação sobre resíduos. Estas informações não dever ser exibas para outros tipos de ordens de serviços.
5.7.8. As ordens de serviços deverão conter o rastreamento do trajeto percorrido desde o inicio ate a sua conclusão.
5.7.9. Quando o aplicativo móvel de execução de serviços for utilizado para ações de corte devido a inadimplência, deve oferecer a opção de visualizar um QR Code PIX dinâmico, permitindo ao cliente realizar o pagamento imediato da conta pendente. A geração desse QR Code deve atender às especificações do arranjo PIX, assegurando a compatibilidade e facilitando a transação. Essa funcionalidade visa proporcionar uma solução prática e eficiente para a regularização de débitos, otimizando o processo de recuperação de receitas e oferecendo ao cliente uma alternativa conveniente de pagamento.
5.7.10. Ao realizar o download de uma ordem de serviço no aplicativo móvel, o sistema deve comunicar-se em tempo real com o sistema de gestão comercial para atualizar o status da ordem, indicando que ela foi baixada e está atualmente sob responsabilidade do técnico. Esta atualização de status é essencial para manter o controle e a visibilidade do fluxo de trabalho, assegurando que todas as partes envolvidas estejam informadas sobre o progresso da execução dos serviços.
5.7.11. O sistema deverá permitir a coleta de fotografias digitais sobre a execução de serviço para qualquer tipo de serviço. O número de fotos capturadas pode variar conforme a necessidade de cada serviço, e cada fotografia deve ser categorizada por tipo, vinculando-a diretamente à ordem de serviço correspondente. Essas imagens devem ser acessíveis para consulta no sistema de gestão comercial por tempo indeterminado. Para garantir a disponibilidade imediata das fotos, estas devem ser sincronizadas com o sistema comercial assim que o técnico finalizar a ordem de serviço em campo e desde que haja uma conexão de dados ativa no dispositivo utilizado.
5.7.12. O aplicativo de execução de serviços móveis deve incluir a funcionalidade que permite a devolução de uma ordem de serviço à sua origem, mesmo após ter sido baixada para o dispositivo móvel do técnico. O módulo de gestão de serviços no sistema de gestão comercial web deve disponibilizar uma área dedicada para a visualização das ordens de serviço que foram devolvidas. Essa funcionalidade assegura uma gestão flexível e eficiente das ordens, permitindo ajustes e realocações conforme necessário, além de garantir o fácil acompanhamento do status das ordens de serviço dentro do sistema.
5.7.13. Deverá possuir logs de ordens de serviços devolvidas para o sistema de gestão comercial.
5.7.14. O sistema deve oferecer a opção de marcar a conclusão de uma ordem de serviço como 'rejeição', disponibilizando uma lista de motivos pré-definidos para que o técnico selecione a razão específica da rejeição. Esta funcionalidade é essencial para garantir uma documentação detalhada das circunstâncias

que impedem a execução ou a conclusão satisfatória do serviço, permitindo uma análise posterior e a adoção de medidas corretivas ou explicativas conforme necessário.
5.7.15. Na execução de qualquer tipo de ordem de serviço, o sistema deverá listar a relação dos materiais a serem utilizados, permitindo ainda adicionar ou subtrair a quantidade necessária utilizada.
5.7.16. O sistema deverá permitir que, durante a execução de qualquer tipo de ordem de serviço, o técnico possa adicionar uma ou mais novas ordens de serviço. Ao adicionar essas ordens, deverão ser apresentadas duas opções de execução: execução imediata ou execução posterior. No caso de execução posterior, a nova ordem de serviço deverá ser registrada automaticamente no sistema de retaguarda, ficando disponível para posterior distribuição.
5.7.17. Deverá apresentar no mínimo as seguintes informações da ordem de serviço no dispositivo eletrônico: Número, data e horário de abertura, endereço completo da ocorrência, nome do cliente, telefone, código e situação da unidade consumidora e número do hidrômetro.
5.7.18. O aplicativo deve proporcionar ao técnico a capacidade de visualizar as ordens de serviço já baixadas para o dispositivo, organizando-as entre aquelas cujos serviços foram iniciados e as que ainda não foram começadas. Esta separação é vital para facilitar o gerenciamento das tarefas pelo técnico, permitindo um planejamento mais eficiente do dia de trabalho.
5.7.19. Para qualquer tipo de serviço executado, deverá registrar data de início e data fim da execução do mesmo. O aplicativo deve disponibilizar as interfaces para inserção das informações relevantes à execução do serviço somente após a seleção de uma opção designada para iniciar o serviço, idealmente denominada 'Iniciar Serviço'.
5.7.20. Independente do tipo de serviço executado, o aplicativo deve exibir os dados técnicos referentes ao ramal de água e esgoto da Unidade Consumidora, incluindo, como informações obrigatórias, o material do ramal, sua localização, diâmetro, profundidade, distância de afastamento e quaisquer observações técnicas pertinentes. O sistema deve oferecer a possibilidade ao técnico de adicionar novos dados ou atualizar os existentes durante a execução do serviço. Após a conclusão da ordem de serviço, qualquer dado inserido ou modificado deve ser atualizado automaticamente no sistema de gestão comercial web quando ocorrer a conclusão da mesma, garantindo que as informações estejam sincronizadas.
5.7.21. Deve permitir a visualização do histórico de consumo da unidade consumidora demonstrando no mínimo: mês de referência, leitura, consumo e descrição da ocorrência.
5.7.22. Quando for ordem de serviço de corte, deverá demonstrar os débitos relacionados ao corte com no mínimo os seguintes dados: valor original, mês de referência, vencimento e QR Code PIX para pagamento dos débitos que deram origem ao corte do fornecimento.
5.7.23. O sistema deverá ser totalmente integrado ao sistema de gestão comercial, sendo vedada a subcontratação deste módulo. Dessa forma, ao finalizar uma ordem de serviço, todas as informações relevantes ao tipo de serviço executado devem ser atualizadas automaticamente e em tempo real no sistema de gestão comercial. Isso elimina a necessidade de gerar arquivos intermediários ou realizar entradas de dados manuais, garantindo uma transferência de informações ágil e sem falhas entre os sistemas.

5.8. ARRECADAÇÃO:
5.8.1. O sistema deverá ser capaz de processar e registrar pagamentos realizados através da rede bancária, recebendo eletronicamente arquivos que seguem o padrão estabelecido pela FEBRABAN. Esses registros devem ser feitos levando em consideração as datas contábeis correspondentes a cada pagamento, assegurando a precisão e a conformidade das transações financeiras no sistema.
5.8.2. O sistema deverá estar preparado para arrecadação pela modalidade PIX, consumindo API´s do banco conveniado, possibilitando a baixa e contabilização das faturas em tempo real.
5.8.3. Deverá permitir visualização em tela específica os valores arrecadados em tempo real através da modalidade PIX.
5.8.4. O módulo de arrecadação deve estar completamente integrado ao Sistema de Contabilidade, possibilitando o registro dos valores arrecadados diretamente no sistema contábil. O sistema deve permitir

a elaboração de relatórios de arrecadação personalizados, baseando-se nas contas contábeis previamente definidas pelo órgão responsável, assegurando assim um acompanhamento eficiente e específico das finanças.
5.8.5. Permitir registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de credito ou debito para lançamento na próxima fatura do cliente.
5.8.6. Estar preparado para o envio e recebimento de arquivos de arrecadação das contas de consumo por débito automático para a rede bancária de acordo com o padrão Febraban.
5.8.7. O sistema deve oferecer a funcionalidade de cadastro das receitas contábeis do órgão, com a opção de vinculá-las aos respectivos códigos do plano de contas financeiro presentes no sistema de gestão comercial. O cadastro de cada receita deve incluir, como informações obrigatórias, o código reduzido, a natureza da receita, o vínculo com a fonte da receita, o exercício financeiro correspondente e a situação atual da receita. Essa estruturação é essencial para garantir um gerenciamento preciso e detalhado das entradas financeiras, facilitando a organização e o acompanhamento das finanças do órgão.
5.8.8. Dispor de relatórios para apurar a inadimplência de arrecadação sobre o faturamento por referência.
5.8.9. Permitir efetuar a arrecadação de guias de recolhimento correspondente ao agrupamento de segunda via de faturas, pelo código de barras ou número da guia de recolhimento baixando automaticamente as faturas relacionadas e gerando valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
5.8.10. Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente.
5.8.11. Permitir arrecadação do valor atualizado da fatura, com multa juros e correções.
5.8.12. O sistema deverá gerar automaticamente os encargos (multa, juros e correção) por pagamento em atraso para cada lançamento que compõe a fatura vencida, por exemplo, para o lançamento de água, deverá ser calculado a multa, juros e correção da tarifa de água, o mesmo para os demais lançamentos que compõe a fatura. Além disso, cada encargo gerado precisa ser classificado, indicando se o encargo é considerado dívida ativa ou não.
5.8.13. Não permitir incidir encargos em determinados lançamentos, como por exemplo, multa, juros, correção, doações, entre outros.
5.8.14. Permitir a verificação de dias úteis para geração de encargos.
5.8.15. O sistema deve incluir um painel de controle (dashboard) que apresente, de forma organizada e em uma única tela, as diversas situações dos lotes de arrecadação originados pela importação dos arquivos no padrão FEBRABAN. Especificamente, o dashboard deve exibir a quantidade de lotes categorizados em diferentes estados, tais como em processamento, já processados, com críticas, integrados, dentre outras classificações definidas pelo sistema. Essa visão consolidada é fundamental para permitir um acompanhamento eficaz e em tempo real do status dos lotes de arrecadação, facilitando a gestão e a resolução de possíveis pendências.
5.8.16. O sistema deverá estar preparado para permitir a carga de arquivos padrão FEBRABAN de convênios de arrecadação por código de barras e débito automático (padrão 150 posições) e de convênios de arrecadação de boletos de cobrança bancária (Padrão CNAB 240).
5.8.17. Permitir efetuar a regeração dos arquivos de débito automático para envio aos convênios de arrecadação para atualização das datas de Vencimento de cada Lançamento na ocorrência de eventual atraso.
5.8.18. Possuir gráfico de valores arrecadados mensalmente, apresentando em tela no mínimo 12 meses. Ao clicar sobre o gráfico, gerar relatório com as informações detalhadas por receitas.
5.8.19. Possuir gráfico de valores arrecadados sobre o faturamento para comparativos e análise de resultado.
5.8.20. O sistema deve permitir o registro tanto da data em que o pagamento foi efetuado quanto da data em que o crédito foi efetivamente repassado à autarquia, em relação ao valor arrecadado de cada fatura pelo convênio de arrecadação. Ambas as datas devem ser claramente exibidas nas consultas detalhadas das faturas.

5.8.21. O sistema deve oferecer a capacidade de realizar arrecadações tanto por meio da leitura de código de barras quanto pela digitação manual do número da fatura ou da guia de recolhimento. Esta funcionalidade é essencial para permitir a baixa manual quando necessário.
5.8.22. Possuir página de cadastro e visualização dos agentes arrecadadores (bancos).
5.8.23. Possuir cadastro de cada convênio firmado com os agentes arrecadadores, com vigência e tarifação aplicada.
5.8.24. O sistema deve incluir uma funcionalidade que permita a baixa manual de faturas por meio de processo administrativo. Essa funcionalidade deve possibilitar a identificação das faturas a serem baixadas utilizando diferentes métodos de pesquisa, incluindo o código da unidade consumidora, código de barras, linha digitável e número da fatura. Além disso, é crucial que a página de pesquisa de faturas também suporte a busca por informações provenientes do sistema anterior utilizado pela autarquia, como, no mínimo, o número da guia de recolhimento, o número da fatura e o código da unidade consumidora conforme registrado no sistema antigo. O número do processo administrativo deve ser um campo obrigatório para efetivar a baixa das faturas.
5.8.25. Possuir funcionalidade que possibilita de forma prática a baixa de faturas referente a valores de penhora resultantes de ações judiciais. Esta funcionalidade deve permitir o filtro dos débitos a serem baixados pelo código da unidade consumidora, número do processo judicial, número da certidão da dívida ativa e ano da certidão.
5.8.26. A funcionalidade do sistema destinada a realizar as baixas de faturas por valores de penhora deve possibilitar o recálculo dos débitos com data retroativa, ajustando os valores das faturas conforme a data de bloqueio dos valores decorrentes de processos judiciais. Além disso, deve permitir a impressão de um extrato dos débitos recalculados, que é essencial para anexar ao processo judicial correspondente. Essa capacidade fundamental para garantir que as faturas sejam adequadamente baixadas e documentadas, refletindo as transações de acordo com as datas e decisões legais pertinentes.
5.8.27. O sistema deve limitar a quantidade de faturas selecionadas para baixa por penhora, baseando-se no valor do bloqueio judicial especificado pelo usuário. Deverá incluir uma opção que permita a seleção individual de cada fatura, bem como uma funcionalidade para selecionar todas as faturas simultaneamente. No caso de a última fatura selecionada não ser quitada totalmente, o sistema deve ter métodos para calcular proporcionalmente os valores de cada lançamento que compõe a fatura.
5.8.28. Possuir funcionalidade que possibilite criar caixas de arrecadação de forma manual para arrecadações realizadas por depósitos, compensação de funcionários, protesto, entre outros conforme a necessidade da autarquia.
5.8.29. Deverá permitir gerar integração contábil das baixas por penhora.
5.8.30. Independente do método utilizado para processar as baixas, seja através de arquivos bancários ou de forma manual, o sistema deve registrar e atualizar a situação de processamento de cada documento arrecadado. As situações de processamento devem ser categorizadas e incluir, no mínimo, os seguintes status: Pago até o vencimento valor de emissão; Pago até em atraso valor de emissão, pago em atraso valor devido; Pago em atraso valor menor que o devido; Pago em atraso valor maior que o devido; Documento já arrecadado; Documento parcelado; Documento cancelado; Pago até o vencimento valor menor; Pago até o vencimento valor maior; Documento localizado e Pago em atraso valor menor que emissão. Para cada situação de processamento o sistema deverá realizar o tratamento específico. Isso inclui a geração automática de valores correspondentes a possíveis diferenças que precisem ser cobradas ou devolvidas. Para pagamento em duplicidade, deverá o sistema gerar os créditos em lançamento futuro. Esta classificação permite um controle importante e eficaz para Autarquia, sendo que a visão clara da situação de cada documento processado na arrecadação, facilita o gerenciamento e resolução de pendências.
5.8.31. O sistema devera obrigatoriamente, no momento do processamento das faturas arrecadadas, efetuar a contabilização para compor os valores a serem integrados com a contabilidade. A apresentação desses valores arrecadados deve ser organizada por código da receita contábil. Esta funcionalidade assegura que todas as entradas financeiras sejam devidamente registradas e categorizadas de acordo

com os padrões contábeis, facilitando o acompanhamento financeiro detalhado e a conformidade com as normas de contabilidade.
5.8.32. O sistema deverá possuir uma funcionalidade específica para visualizar os valores integrados com o sistema de contabilidade. Deverão demonstrar em uma tela única e com agilidade os valores arrecadados, agrupados por banco. Os filtros disponíveis para esta visualização devem incluir, no mínimo, o período do crédito, o banco e o convênio de arrecadação. Os valores apresentados nesta página deverão refletir fielmente os valores integrados com no sistema de contabilidade, exibindo de forma concisa o valor total arrecadado agrupado por banco e a respectiva quantidade de documentos.
5.8.33. Considerando as exigências de controles contábeis e financeiros estabelecidos por Lei para a contabilidade pública, o sistema deve possuir uma integração obrigatória com o Sistema Contábil atualmente em uso pela autarquia. Essa integração é essencial para garantir a conformidade com as normas legais e regulatórias, facilitando a consolidação precisa de dados financeiros e contábeis, além de permitir um gerenciamento efetivo e transparente das operações financeiras da autarquia.
5.8.34. Para pagamentos em duplicidade ou outros tipos de créditos gerados para a Unidade Consumidora, classificados ou não em lançamento futuro, o sistema deverá possuir recursos para que através destes créditos, seja possível a geração de um documento financeiro com valor negativo para que seja possível realizar a devolução dos valores ao cliente e efetuar a saída deste no sistema contábil através da integração contábil.
5.8.35. No módulo de atendimento ao cliente, deverá possuir uma opção dedicada à exibição das devoluções geradas para unidade consumidora. Esta tela deve exibir no mínimo o valor da devolução, data do estorno na contabilidade e usuário de geração.
5.8.36. O sistema deve incluir uma página dedicada aos cadastros de convênios com entidades para doações de valores na conta de consumo.
5.8.37. O cadastro de convênios de doações no sistema deve oferecer a possibilidade de configurar valores pré-definidos para doações. Adicionalmente, deve permitir o cadastro de novos clientes para doações, assim como realizar as alterações necessárias em cadastros existentes. O sistema também deve possibilitar a visualização e impressão de uma lista dos clientes, sejam eles ativos ou inativos, que contribuem ou já contribuíram em algum período. Esta funcionalidade é essencial para gerenciar eficientemente as contribuições e manter um registro detalhado e acessível dos doadores e suas doações.

5.9. COBRANÇA:
5.9.1. As notificações de débitos devem ser geradas automaticamente concomitante à criação dos dados necessários para a execução da leitura simultânea. Essas notificações devem ser impressas diretamente na fatura, aplicando-se tanto ao modelo de leitura simultânea quanto ao modelo convencional.
5.9.2. O sistema deverá possuir recursos para envio das notificações de débito por whatsapp.
5.9.3. O sistema deve incluir gráficos interativos que demonstrem a inadimplência, segmentada por referência de faturamento, por bairros e por categorias. Esses gráficos devem permitir a interação do usuário para uma análise detalhada e facilitar a identificação de padrões de inadimplência.
5.9.4. Durante o cadastro das programações de corte, o sistema deve oferecer a funcionalidade de exibir em gráfico a quantidade de inadimplentes elegíveis para o corte de fornecimento, respeitando o prazo legal estabelecido após a notificação. Este gráfico deve permitir uma visualização clara e imediata dos dados, facilitando o planejamento e a execução das ações de corte.
5.9.5. O sistema deverá possuir funcionalidade integrada ao SCPC para gestão da inclusão e exclusão de devedores nos registros de restrição de crédito. Deverá permitir localizar os débitos disponíveis para restrição por unidade consumidora, devedor, valor mínimo, período de vencimento e tipo de fatura, possibilitando visualizar e selecionar as respectivas faturas antes do envio. A listagem deverá apresentar, no mínimo, o devedor, o valor total da dívida, a quantidade de faturas, o valor e a quantidade de faturas selecionadas, além da opção para consultar o detalhamento dos débitos. O sistema deverá permitir o envio dos registros selecionados para inclusão ou exclusão junto ao SCPC e disponibilizar separadamente os registros disponíveis para restrição, enviados para restrição, enviados para exclusão e excluídos

automaticamente, bem como o histórico das ocorrências e movimentações realizadas. Essa funcionalidade é necessária para assegurar o controle e a rastreabilidade das restrições de crédito, evitar a manutenção indevida de devedores após a regularização dos débitos e tornar o processo de cobrança mais eficiente e seguro.

5.9.6. O módulo de cobrança deverá incluir um relatório detalhado dos maiores devedores, com opções de filtros robustos para uma segmentação precisa dos dados. Os filtros disponíveis devem incluir: etapa de faturamento, roteiro, bairro, logradouro, categoria, subcategoria, data de vencimento, situação da ligação de água, situação da ligação de esgoto, o total de débito por unidade consumidora, com opções para escolher entre valor de emissão ou valor atualizado, a quantidade de faturas em aberto por unidade consumidora e o status dos débitos (ajuizados ou não ajuizados). Além disso, deverá também fornecer uma lista de devedores de unidades consumidoras de condomínios com medição individualizada. A funcionalidade deve ser capaz de exibir em tela os dados dos 10 maiores devedores sempre considerando os filtros aplicados, organizados do maior para o menor débito, mostrando o nome do cliente e o valor total do débito, apresentados em um gráfico para uma visualização imediata e clara. A exibição gráfica dos maiores devedores em tela e a possibilidade de impressão dos relatórios permitem que a informação seja acessível e prontamente utilizada em reuniões de gestão e planejamento. Portanto, essa funcionalidade não só melhora o processo de cobrança, como também contribui significativamente para a saúde financeira da organização.

5.9.7. O sistema deve incluir um módulo dedicado à gestão de contratos de parcelamento inadimplentes. Este módulo deve permitir a filtragem dos contratos baseando-se na quantidade de parcelas em atraso, na quantidade de dias desde o vencimento da entrada e na situação do débito parcelado (seja ajuizado ou não ajuizado). Deverá também fornecer a visualização do total e do valor da inadimplência dos contratos conforme os filtros aplicados. A funcionalidade deve suportar a impressão de relatórios detalhados e possibilitar a seleção de múltiplos contratos na interface para programar o cancelamento em massa desses acordos.

5.9.8. O sistema deverá disponibilizar painel para gestão das notificações de débitos, permitindo a pesquisa por período de vencimento da notificação, data de emissão, vencimento das faturas notificadas, etapa, status, leiturista, unidade consumidora, nome do cliente, bairro e situação das pendências financeiras. O painel deverá apresentar indicadores com a quantidade e o valor total das notificações vencidas, com vencimento no dia, dentro do prazo, com corte em andamento, com corte efetivado e ainda não impressas. Deverá também exibir a relação dos registros encontrados, contendo, no mínimo, unidade consumidora, endereço, data de vencimento, quantidade de dias, valor e status. Essa funcionalidade é necessária para proporcionar uma visão gerencial do processo de cobrança, facilitar o acompanhamento dos prazos e das etapas de corte e apoiar a tomada de decisões para regularização dos débitos. A página deve ter design totalmente responsivo.

5.9.9. O sistema deverá disponibilizar dashboard para acompanhamento dos resultados das cartas de cobrança emitidas, permitindo filtrar as informações pelo período de geração e, opcionalmente, por lote de cartas. Quando selecionado um lote, deverão ser apresentados seus dados de identificação, situação, datas de geração e criação, vencimento considerado, usuário responsável, meio de envio e critérios aplicados na composição da cobrança. O dashboard deverá demonstrar, em valores, quantidades e percentuais, o total de cartas geradas, valor original cobrado, valor recebido, parcelado, cancelado, refaturado e ainda em aberto, bem como a respectiva taxa de recuperação. Deverá apresentar a distribuição do resultado financeiro por situação, a evolução dos recebimentos após a emissão das cartas, a recuperação por faixas de período, os resultados por meio de envio e a relação das unidades consumidoras com os maiores saldos ainda em aberto. Essa funcionalidade é necessária para mensurar a efetividade das ações de cobrança, acompanhar a recuperação dos créditos ao longo do tempo, identificar valores pendentes e fornecer informações gerenciais para o planejamento de novas estratégias de cobrança. A página deve ter design totalmente responsivo.

5.9.10. O sistema deverá permitir o cadastro e a configuração dos avisos ou notificações de corte gerados automaticamente, possibilitando definir o título, os textos que serão apresentados ao consumidor, a

quantidade mínima de dias de vencimento dos débitos e o prazo previsto para realização do corte. Deverá permitir incluir novas configurações, consultar seus detalhes e alterar as configurações existentes, para que os avisos sejam gerados de acordo com os critérios de cobrança e com a legislação aplicável à entidade. Essa funcionalidade é necessária para padronizar as comunicações emitidas aos consumidores, assegurar o cumprimento dos prazos exigidos antes da suspensão do fornecimento e permitir a atualização dos textos e critérios sem necessidade de alteração no sistema.

5.10. DÍVIDA ATIVA:

5.10.1. O Sistema permitirá a inscrição de débitos vencidos de acordo com a periodicidade estabelecida pelo órgão.

5.10.2. O sistema deverá inscrever em dívida ativa os valores atualizados dos débitos selecionados, aplicando os encargos financeiros às faturas no momento exato da inscrição. Este processo é essencial para assegurar que os encargos sejam calculados e aplicados corretamente, conforme as regras estabelecidas para faturas em dívida ativa.

5.10.3. O livro da dívida ativa, além de apresentar relação das faturas inscritas, deve incluir o Termo de Abertura e Encerramento de Livro de Dívida Ativa.

5.10.4. O livro da dívida ativa deve ser composto pelas faturas inscritas, incluindo informações essenciais como o número do livro, o período de vencimento dos débitos, o número de páginas e a data de inscrição. Cada fatura inscrita deve receber um número de sequência de inscrição exclusivo. As faturas registradas no livro devem apresentar, no mínimo, as seguintes informações: número de sequência de inscrição, código da unidade consumidora, número da fatura, nome do cliente, endereço, mês de referência e vencimento da conta, valor de emissão, multa, juros, correção monetária e o valor total do débito inscrito.

5.10.5. O sistema deve permitir a emissão de cartas de cobrança para clientes com débitos registrados em dívida ativa. Essa funcionalidade deve oferecer opções para seleção e filtragem de débitos baseada em diversos critérios, incluindo o período de vencimento dos débitos, faixa de valor dos débitos associados à ligação de água e/ou esgoto, tipo de faturas, etapas de faturamento, roteiros, bairros e categorias. Esta capacidade de filtragem detalhada é essencial para personalizar a comunicação e otimizar as estratégias de recuperação de créditos.

5.10.6. Deve ser capaz de simular a quantidade e valores das cartas de cobranças antes da geração definitiva. Esta simulação permitirá aos usuários visualizar e ajustar os parâmetros das cartas, garantindo precisão e adequação antes do envio final.

5.10.7. As cartas de cobranças deverão ser impressas em formato para envelope, ou seja, frente e verso.

5.10.8. Para facilitar o pagamento por parte do cliente, todas as cartas de cobrança relacionadas à dívida ativa devem ser emitidas com um código de barras. Além disso, as contas correspondentes deverão ser agrupadas no momento da emissão dessas cartas, garantindo eficiência e organização no processo de cobrança.

5.10.9. O sistema devera permitir a configuração de quais lançamentos da fatura serão inscritos em dívida ativa.

5.10.10. O sistema deve garantir a preservação integral e contínua do conteúdo original do livro da dívida ativa, assegurando que todas as informações permaneçam inalteradas e acessíveis em qualquer momento.

5.10.11. O sistema devera incluir funcionalidade para efetuar a geração das certidões de débitos das faturas inscritas em divida ativa.

5.10.12. O sistema deverá disponibilizar a funcionalidade de emissão de petição inicial para as dívidas que já foram submetidas ao processo judicial.

5.10.13. O módulo de parcelamento de débitos do sistema deve possibilitar o parcelamento de débitos inscritos em dívida ativa, incluindo opções para gerar as parcelas como lançamentos futuros e para a emissão de carnês. É essencial que o sistema organize de forma clara os lançamentos parcelados, distinguindo os valores associados a cada parcela a débitos em dívida ativa dos que não são em dívida ativa, garantindo a precisão no gerenciamento do saldo da dívida ativa na contabilidade.

5.10.14. O sistema devera permitir que por meio de parametrização, que as parcelas de parcelamento de débitos a vencer em exercícios futuros possam sofrer correções no inicio de cada exercício.
5.10.15. O Sistema deverá permitir a inclusão de custas processuais no parcelamento de débitos da dívida ativa. Além disso, para dívidas ajuizadas deverá calcular e incluir automaticamente os honorários advocatícios.
5.10.16. Permitir o acompanhamento diário do saldo de dívida ativa, demonstrando em tela o valor do saldo do último exercício e o saldo atual.
5.10.17. O sistema deverá disponibilizar, tanto em tela quanto em relatório, um resumo do saldo atual da dívida ativa. Esse resumo deve incluir o valor do saldo do exercício anterior e, em sequência, as movimentações ocorridas após o fechamento anterior. As movimentações a serem exibidas incluem valores arrecadados, baixas de faturas realizadas por processos administrativos, cancelamentos, prescrições, novas inscrições e o saldo atual.
5.10.18. O sistema deverá incluir relatório demonstrativo do saldo atual da dívida ativa, demonstrando o valor da dívida por exercício e separando os valores em valor original, correção monetária, multa, juros e honorários advocatícios. Deve ainda demonstrar separado o saldo da dívida ativa parcelada.
5.10.19. O sistema deverá permitir a simulação de parcelamento dos débitos em dívida ativa em conformidade a leis especificas.
5.10.20. O sistema deverá emitir o Livro da Dívida Ativa, nos moldes legais exigidos pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo. O modelo atualmente utilizado é público e pode ser encontrado no Setor de Dívida Ativa da Autarquia. O Livro é gerado em formato PDF, para a impressão e encadernação em gráfica.
5.10.21. O módulo de dívida ativa deve incluir uma funcionalidade que permita a visualização em tela única de faturas arrecadadas em dívida ativa agrupados pelas seguintes categorias:
a) Faturas inscritas em dívida ativa não ajuizadas e não protestadas;
b) Faturas inscritas em dívida ativa ajuizadas;
c) Parcelamento de dívida ativa - faturas não ajuizadas e não protestadas;
d) Parcelamento de dívida ativa- faturas ajuizadas;
e) Parcelamentos de dívida ativa - faturas protestadas;
f) Faturas inscritas em dívida ativa protestadas;
Esta funcionalidade é essencial para o monitoramento diário e eficiente dos pagamentos relacionadas às dívidas ativas, com especial atenção às dívidas que passaram por processos judiciais e protestos em cartório.
5.10.22. No final do livro, deverá haver uma página de resumo com todos os valores indicados na incorporação.
5.10.23. Se ocorrer o recálculo de uma fatura já inscrita em dívida ativa, o sistema deve ser capaz de exibir a diferença entre os valores originalmente calculados e os valores recalculados. Essa funcionalidade é fundamental para possibilitar a conciliação desses valores com os registros contábeis.
5.10.24. Deve incluir a pesquisa de certidões da dívida ativa por ano, número, código da unidade consumidora e código do cliente.
5.10.25. Quando ocorrer estorno/cancelamento de parcelamentos, resultando na reabertura de faturas de anos anteriores que ainda não estejam inscritas em dívida ativa, o sistema deverá incluir essas faturas automaticamente em um livro da dívida ativa especialmente criado para essa finalidade. Caso o livro específico para essas circunstâncias não esteja previamente criado no momento do estorno, o sistema deverá ser capaz de criá-lo automaticamente.
5.10.26. O sistema deverá ter consistências especiais nas tarefas de parcelamento e execução fiscal, a fim de evitar diferenças a mais ou a menos no valor real da dívida ativa.
5.10.27. O sistema deve permitir a prescrição de faturas em dívida ativa a partir da extinção de processos de execução fiscal.

5.11. PARCELAMENTOS:

5.11.1. O sistema deve oferecer funcionalidade para o parcelamento de faturas de água e/ou esgoto, bem como de outros tipos de débitos, de acordo com regulamentações específicas aplicáveis.
5.11.2. O sistema deve calcular e exibir imediatamente o valor de cada parcela logo após o usuário definir o número de parcelas desejadas para a divisão do valor total do débito. Esta funcionalidade permite uma simulação clara e imediata das opções de pagamento, facilitando a comunicação ao cliente das diferentes condições de pagamento disponíveis. O cálculo deve ser conforme os parâmetros previamente cadastrados, baseando-se na legislação aplicável ao parcelamento.
5.11.3. O sistema deverá permitir o cadastro dos documentos legais que regulamentam os parcelamentos de débitos, tais como leis, decretos, portarias, regulamentos e programas de recuperação fiscal (REFIS), possibilitando vinculá-los às respectivas condições de parcelamento. Sem o cadastro de um documento legal vigente, o sistema não deverá permitir a realização de parcelamentos. Antes de iniciar o procedimento, o módulo deverá exigir que o usuário selecione a legislação aplicável, garantindo que o parcelamento seja realizado de acordo com as regras legalmente estabelecidas. O sistema deverá permitir vincular e desvincular usuários aos documentos legais cadastrados, de modo que cada usuário possa realizar parcelamentos somente com base nas legislações vigentes às quais esteja vinculado. Caso o usuário não possua vínculo com nenhuma legislação vigente, o sistema deverá impedir o prosseguimento da operação. Para cada documento legal cadastrado, o sistema deverá permitir configurar e personalizar o texto do Termo de Confissão de Dívida e/ou do Contrato de Parcelamento utilizado na formalização do acordo. Essa funcionalidade é necessária para assegurar a conformidade dos parcelamentos com a legislação vigente, padronizar os documentos emitidos e proporcionar maior segurança jurídica, transparência e rastreabilidade na formalização dos débitos parcelados.
5.11.4. O sistema deve exigir que o usuário selecione uma legislação vigente, para a qual tenha permissão, antes de iniciar o processo de parcelamento. Após a seleção, as regras pertinentes à legislação escolhida devem ser exibidas, fornecendo ao usuário detalhes claros sobre as opções de parcelamento disponíveis sob essa legislação.
5.11.5. O sistema deve apresentar um resumo total dos débitos a serem parcelados, categorizando-os conforme sua natureza: débitos do ano corrente, débitos de dívida ativa e débitos em processo de execução fiscal. Este resumo deve ser exibido após a seleção dos débitos a serem parcelados, oferecendo ao usuário uma visão clara e organizada do valor total da dívida, discriminada por cada situação.
5.11.6. Possibilitar a cobrança das parcelas do contrato de parcelamento nas faturas mensais do cliente / unidade consumidora.
5.11.7. Todas as receitas referentes ao valor principal de cada fatura parcelada, tais como, valor da água, valor do esgoto, valor de serviços, e quaisquer encargos associados a estas receitas, como, juros da água, multa da água, correção da água, deverão ser contabilizadas e divididas por iguais em cada parcela gerada do parcelamento. Após efetivação do parcelamento, deverá demonstrar o valor de cada receita associada a cada parcela gerada, de preferência na consulta detalhada de faturas.
5.11.8. Quando existir entrada, deverá possuir rotina para calcular o percentual do valor da entrada e respectivas receitas a serem parceladas. Após efetivação do parcelamento, deverá demonstrar o valor de cada receita associada ao valor de entrada, de preferência na consulta detalhada de faturas.
5.11.9. Permitir o parcelamento dos valores de honorários advocatícios junto com o parcelamento.
5.11.10. Permitir informar a data de vencimento das parcelas.
5.11.11. Deverá incluir opção para o usuário informar o solicitante do parcelamento, bem como no momento da realização do mesmo, além de permitir simular as parcelas dos valores à serem parcelados, deverá incluir opção para exibir as condições do parcelamento conforme a legislação selecionada. As condições exibidas devem ser no mínimo: Valor mínimo da parcela, número mínimo e máximo de parcelas permitido, percentual e valor mínimo de entrada, percentual de descontos de encargos (frequentemente utilizados em legislações como o REFIS) e o percentual de incidência de juros sobre parcelas.
5.11.12. O sistema deverá emitir QR Code PIX dinâmico em cada parcela do contrato para que o cliente tenha a opção do pagamento por este meio.

5.11.13. Deverá gerar contrato de parcelamento (Termo de confissão de dívida) de débitos com no mínimo as seguintes informações: Número do contrato, data da sua efetivação, quantidade de parcelas, unidade consumidora, Cliente responsável pelo parcelamento, situação do contrato e todos os valores de forma agrupada, como: Principal, Multa, Juros, Correção, Descontos por tipo de encargo, valor de entrada, valor da parcela, honorários, custas judicial e total parcelado.
5.11.14. O termo de confissão de dívida deve ser gerado em formato impresso e deve incluir uma opção durante o processo de parcelamento para que o usuário identifique o responsável financeiro pelo parcelamento, informe o nome e telefone do solicitante, e uma testemunha. Essas informações devem ser incluídas no termo impresso para fins de assinatura.
5.11.15. Para cada contrato de parcelamento efetivado, o sistema deverá gerar uma ordem de serviço para registro desta ação.
5.11.16. Permitir a emissão das parcelas por documento de cobrança (carnê) ou com possibilidades de lançamento das parcelas na próxima fatura do cliente.
5.11.17. Deverá permitir o envio do contrato de parcelamento e respectivo carnê através de e-mail.
5.11.18. Deverá permitir o estorno/cancelameto do parcelamento em qualquer época, efetuando a baixa das contas mais antigas quando houver parcelas pagas.
5.11.19. Permitir a visualização e impressão de contratos de parcelamentos mesmos para aqueles que já se encontram cancelados.
5.11.20. Deve permitir desfazer o estorno/cancelamento de parcelamento restaurando-o à mesma condição anterior ao seu cancelamento.
5.11.21. Ao estornar o parcelamento, deve ser exibida uma tela demonstrando o valor total pago do parcelamento que está sendo cancelado e as faturas parceladas, indicando quais dessas faturas, atualmente em situação de parcelamento, serão amortizadas/quitadas com base no valor pago. A fatura que não for quitada por completo e que retornará para situação aberta com o novo valor, após a efetivação do cancelamento ao consulta-la pelo atendimento, deverá demonstrar o valor original por receita antes do abatimento, exemplo: Valor da água antes do abatimento, valor do esgoto antes do abatimento, e.t.c... O abatimento nesta fatura deverá ser distribuído de forma proporcional para cada receita que compõe a fatura. Essas informações são cruciais para que o usuário possa informar ao cliente a situação dos débitos que retornarão à condição original.
5.11.22. O sistema deve incluir um dashboard de parcelamento efetivados demonstrado de forma sintética, todos parcelamentos realizados no período selecionado. O dashoard, ao informar período inicial e final, deve exibir em tela única a quantidade de parcelamentos efetivados, o valor total parcelado, o valor pago até a data atual e o valor em atraso. Além disso, deve separar os valores parcelados em valor principal, multas, juros, correção e descontos, conforme a legislação aplicável. O dashboard permite uma visão abrangente e rápida da situação dos parcelamentos, auxiliando na gestão eficiente dos parcelaemntos e proporcionando informações essenciais para tomada de decisões estratégicas e operacionais.
5.11.23. Deverá permitir através do dashboard de parcelamentos, a emissão de relatório da relação dos parcelamentos. O relatório deve constar no mínimo as seguintes informações: Data da efetivação, número do contrato de parcelamento, nome do responsável financeiro, unidade consumidora, situação do parcelamento e data da situação, valor parcelado, valor de entrada, usuário que efetivou o parcelamento e que cancelou (no caso de parcelamentos cancelados), número do processo administrativo, número do processo de ajuizamento para débitos ajuizados parcelados, número e ano de CDA´s para débitos protestados parcelados e motivo de cancelamento para os parcelamentos cancelados.
5.11.24. O dashbord deverá ter filtros estratégicos para elaboração dos relatórios. No mínimo deve conta com os seguintes filtros: data de situação e data de efetivação do contrato de parcelamento, lei que foi considerada para efetivar o parcelamento, faixa de quantidade de parcelas, situação do parcelamento (ABERTO, CANCELADO, PAGO), usuário de efetivação e filtrar contratos que possuem dívidas ajuizadas parceladas, dívidas protestadas parceladas. A inclusão de filtros estratégicos no dashboard permite uma análise detalhada e personalizada dos dados, facilitando a geração de relatórios específicos conforme as necessidades da gestão. Isso proporciona uma ferramenta poderosa para monitorar, avaliar e tomar

decisões com base em informações precisas e relevantes.

5.12. GESTÃO DA QUALIDADE DE ÁGUA:

5.12.1. Permitir o cadastramento das fontes de abastecimento, com no mínimo as seguintes informações: Nome da fonte, tipo da fonte, Localidade, Início de operação e Capacidade de captação.
5.12.2. Permitir o cadastramento dos sistemas de abastecimento de água, possibilitando o vinculo com as fontes de abastecimento;
5.12.3. Permitir o cadastramento de laboratórios e responsáveis técnicos;
5.12.4. Permitir o cadastramento dos tipos de padrões de análise;
5.12.5. Permitir o agrupamento das unidades consumidoras por logradouros, bairros e reservatório para gerar indicadores de perdas de distribuição e qualidade da Água por agrupamento de reservatório.
5.12.6. Possibilitar o cadastramento e instalação de macromedidores para as fontes de abastecimento e para os reservatórios para coleta de leitura e registro de históricos da captção/produção de água.
5.12.7. Permitir o cadastro das análises químicas da água distribuída aos consumidores por setor de abastecimento e por referência. O cadastro deve permitir o responsável pela análise, tipo padrão da análise, valor médio dos resultados obtidos e quantidade de amostras analisadas.
5.12.8. Deverá possuir aplicativo para coleta das análises em diversos pontos do município de forma totalmente integrada ao sistema de gestão comercial. Estas análises deverão ser transmitidas em tempo real para o sistema de retaguarda.
5.12.9. O sistema deverá exibir as informações sobre as analises da qualidade da água nas contas de consumo de Água do cliente.
5.12.10. Deverá apresentar na impressão das contas de consumo no formato simultânea, o sistema de abastecimento que atende a Unidade Consumidora, período da amostragem e ainda um texto para informações sobre riscos a saúde e demais informações complementares.
5.12.11. Possibilitar a visualização das respectivas unidades consumidoras por sistema de abastecimento, inclusive em mapa.
5.12.12. Possibilitar a geração de relatórios para apuração de perdas técnicas e comerciais.

5.13. GRÁFICOS E RELATÓRIOS GERENCIAIS:

5.13.1. O sistema deverá incluir uma funcionalidade para geração de gráfico e relatório detalhado sobre o faturamento e inadimplência de consumo de água e coleta e afastamento de esgoto, com as seguintes características:
5.13.1.1. Gráfico de faturamento e inadimplência:
a) Indicador dos valores de faturamento de consumo de água e coleta e afastamento de esgoto por referência de faturamento.
b) Exibição dos valores e percentuais de inadimplência para cada referência do faturamento de consumo de água e coleta e afastamento de esgoto.
5.13.1.2. Relatórios Detalhados:
a) Permitir a extração de relatório ao clicar sobre o gráfico;
b) Relatório devem demonstrar: Valores faturados e inadimplentes por tipo de serviço (Água e Esgoto), separando por categoria da unidade consumidora;
c) Valores inadimplentes separados por bairro.
5.13.1.3. Filtros para Análise:
a) Localidade, etapa de faturamento, roteiro e bairros.
Este formato organiza as informações em tópicos claros, facilitando a leitura e compreensão, além de garantir que todos os requisitos sejam destacados de maneira estruturada.
5.13.2. O sistema deve possuir um gráfico, preferencialmente em formato de pizza, que demonstre as ocorrências de leitura em tempo real. Ao selecionar uma das partes do gráfico (ou seja, uma determinada ocorrência de leitura), o sistema deve exibir as informações agrupadas, no mínimo, por etapa de faturamento, bairros e leiturista responsável pela leitura. Além disso, o sistema deve permitir a filtragem de

referências de faturamentos anteriores e, na mesma tela, possibilitar a impressão do relatório correspondente.
5.13.3. O sistema deve possuir relatório para a gestão das leituras, que incluam, no mínimo, os seguintes filtros: período de leitura, leiturista, tipo de ocorrência, origem da leitura (média, leitura normal) e situação da leitura (Faturada, Crítica, Digitada, etc.). Deverá permitir a geração de relatório resumido e detalhado. O resumido deverá demonstrar a quantidade de leituras agrupadas por leiturista e por ocorrência de leitura.
5.13.4. Possuir gráfico que demonstre uma simulação de cortes de uma determinada data prevista para o corte, demonstrando ao usuário a quantidade de cortes a serem gerados por etapa, bairro e logradouros.
5.13.5. Possuir gráfico que demonstre o consumo medido e faturado por referência e etapa de faturamento.
5.13.6. Possuir gráfico que demonstre os valores arrecadados em um período de referência e etapa de faturamento, com a opção de escolha por data de pagamento ou data de crédito.
5.13.7. Deverá possuir relatório que consolide os dados para preenchimento dos indicadores do SINISA - Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico, para atendimento ao disposto na Portaria MCID nº 648/2024. Deverá atender os seguintes critérios:
a) Os dados devem ser consolidados por mês e o relatório deverá permitir a emissão dos dados consolidados, filtrando por um mês específico, ou filtrando parcialmente do inicio do ano até o mês corrente (caso o ano ainda não se encerrou), ou então do ano inteiro (caso o ano já tenha se encerrado).
b) O relatório deverá apresentar, no mínimo, os seguintes indicadores do SINISA: GTA0003, GTA0004, GTA0005, GTA0006, GTA0007, GTA0008, GTA0009, GTA0010, GTA0011, GTA0012, GTA0013, GTA0014, GTA0015, GTA0016, GTA0017, GTA1209, GTA1210, GTA1211, GTA1212, GTA1213, GTA1214, GTA1219, GTA1221, GTA3102, GTA3106, GTA3107, GFI1001, GFI1004, GFI1005, GFI1006, GFI1007, GFI1011, GFI1014, GFI1017, GFI1036, GFI1037, GFI1101, GFI1104, GFI1105, GFI1106, GFI1107, GTE0003, GTE0004, GTE0005, GTE0006, GTE0008, GTE0010, GTE0012, GTE0014, GTE0016, GTE0018, GTE0020, GTE1003, GTE1006, GTE1007, GTE1019, GTE3001, GTE3006.
c) Todos os indicadores e seus respectivos dados devem ser apresentados em um único relatório, sem a necessidade de ter que obter os dados a partir da geração de outros relatórios no sistema.
5.13.8. Possuir relatório que permita identificar a quantidade de faturas por faixa de consumo medido e que as faixas sejam configuradas pelo próprio usuário. Além de imprimir um relatório, deverá apresentar em tela os valores antes da impressão. Permitir neste relatório o filtro no mínimo das seguintes informações: Referência de faturamento, etapa de faturamento, roteiro, bairros, logradouros, categorias e subcategorias. Deverá demonstrar em tela as seguintes informações por faixa de consumo: Quantidade de faturas, consumo medido, consumo faturado, valor da água, valor do esgoto e total faturado. Deverá permitir imprimir relatório resumido e o detalhado apresentando a relação das faturas com informações de consumo e das unidades consumidoras.
5.13.9. Relatório que permite a impressão das leituras em situação de crítica, permitindo filtrar por etapa de faturamento, roteiro, leiturista e ocorrência de crítica.

5.14. INTEGRAÇÃO CONTÁBIL:
5.14.1. O software de gestão comercial de saneamento deve possuir um módulo de integração contábil totalmente integrado aos módulos de arrecadação.
5.14.2. Deverá permitir o cadastramento das receitas da contabilidade, bem como, classifica-las com os códigos de receitas do plano de contas do sistema comercial.
5.14.3. Para cada processamento de arrecadação, deverá o sistema de gestão comercial contabilizar em tabelas específicas conferencia dos valores contábeis, permitindo visualizar os valores das receitas contábeis por data, banco, agência e conta corrente.
5.14.4. Permitir a integração por meio de Interface de Programação de Aplicações (API) desenvolvida utilizando arquitetura de Transferência Representacional de Estado (REST) e as informações deverão ser integradas utilizando o formato Notação de Objetos JavaScript (JSON) ou por geração de arquivos no formato texto pelo modo XML.

5.15. AGÊNCIA VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

5.15.1. O software de gestão comercial de saneamento deverá possibilitar acesso por um portal de atendimento ao público, onde as funcionalidades do software de gestão comercial deverão ser disponibilizadas aos clientes da contratante via internet.

5.15.2. O sistema deverá permitir dois tipos de acesso ao cliente, ou seja, acesso identificado obrigando o cliente acessar através do CPF/CNPJ e senha, e o acesso rápido permitindo que o cliente acesse apenas com o código de sua unidade consumidora (código de ligação). No acesso rápido, deverá apenas demonstrar as contas em aberto da unidade consumidora para emissão das mesmas para pagamento, e deverá ocultar o nome do cliente usuário e endereço da unidade consumidora.

5.15.3. Para o acesso identificado, o cliente deverá realizar o cadastro que deverá informar obrigatoriamente no mínimo as seguintes informações: Nome completo, CPF ou CNPJ, senha com validação de nível de segurança e número de celular. Também permitir que o cliente opcionalmente informe o e-mail.

5.15.4. Para o acesso identificado, o sistema deverá enviar um SMS com código de confirmação para o usuário.

5.15.5. Para o acesso identificado, após o cadastro e confirmação, o sistema deverá requerer do cliente o número do CPF ou CNPJ e senha para consultas a informações.

5.15.6. Ao acessar pelo modo de acesso identificado, o sistema deverá verificar através do CPF ou CNPJ do cliente usuário, quais unidades consumidoras o mesmo possui vínculo, e demonstrar para que o mesmo escolha qual delas pretende acessar as informações. Caso o cliente usuário não possua vínculo com unidade consumidora, deverá informa-lo que se o mesmo for titular de algum imóvel que o mesmo compareça a uma unidade de atendimento par atualização do seu cadastro.

5.15.7. Para facilitar para clientes que são titulares de várias ligações, na listagem de ligações, deverá informar no mínimo o código da unidade consumidora, endereço e total do débito de cada unidade.

5.15.8. Deverá a agência de atendimento virtual atender a especificações a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

5.15.9. Permitir que o cliente possa efetuar o cadastramento do seu e-mail para recebimento da sua conta mensal de consumo.

5.15.10. Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente.

5.15.11. Permitir a visualização em gráfico do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade consumidora.

5.15.12. Permitir visualizar e imprimir o extrato de débitos.

5.15.13. Permitir a visualização das faturas da unidade consumidora, separando os débitos em aberto das faturas já quitadas, disponibilizando a visualização das mesmas por mês de referência, vencimento, valor e origem da fatura.

5.15.14. Quando o cliente possuir vínculo com mais de uma unidade consumidora, possibilitar que o mesmo troque de unidade consumidora sem ter que logar novamente na agência de atendimento.

5.15.15. Permitir acessar pagamento das faturas por cartão de crédito.

5.15.16. O sistema deverá estar integrado com sistema de meios de pagamento e quando o cliente selecionar as faturas para pagamento deverá ter uma opção *pagamento por cartão até 12 vezes,* ao acionar esta opção deverá através da integração acessar a plataforma de meios de pagamento com as faturas selecionadas, ou seja, o cliente não deverá logar novamente na plataforma de meios de pagamento por cartão de crédito até 12 vezes.

5.15.17. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade consumidora.

5.15.18. Permitir a impressão da segunda via de faturas da unidade consumidora.

5.15.19. Permitir a impressão do Recibo de Quitação de Débito Anual.

5.15.20. Permitir a visualização da qualidade da água para as redes de distribuição existentes no município.

5.15.21. Permitir a visualização das imagens da leitura da unidade consumidora, disponibilizando a

informação do equipamento, mensagens da leitura, data de leitura, leitura atual, leitura anterior, consumo faturado e consumo medido.
5.15.22. Permitir a impressão da Certidão Positiva / Negativa de débitos por cliente.
5.15.23. Permitir a geração de QR Code PIX em tela para pagamento das contas.
5.15.24. Permitir copiar link de QR Code PIX para realizar pagamento.
5.15.25. O sistema deverá possuir o conceito de design responsivo

5.16. GESTÃO DE PROCESSOS DE EXECUÇÃO FISCAL:
5.16.1. O sistema de gestão comercial deverá possuir módulo de gestão de processos de execução fiscal e garantir o peticionamento eletrônico através de integração com o sistema utilizado pelo Tribunal da Justiça do Estado de São Paulo, por meio de interfaces de comunicação via webservices;
5.16.2. Permitir cadastrar os dados dos procuradores como nome, CPF e O.A.B.
5.16.3. Permitir a escolha dos procuradores cadastrados no momento da geração das petições.
5.16.4. Permitir a criação de modelos de petições diversas pelo próprio procurador, bem como a alteração dos textos.
5.16.5. O sistema deverá assinar de forma automática os XML´s de ajuizamento de forma automática com o certificado ICP-Brasil A1 da Prefeitura/Autarquia. Este certificado deverá ser do CNPJ informado no ato da habilitação do convênio entre o Tribunal de Justiça e a Autarquia/Prefeitura.
5.16.6. O sistema deve possuir opção para assinatura dos documentos em formato pdf pelos procuradores, como por exemplo, Petição Inicial e CDA ou Petições Diversas. Ao selecionar os registros a serem assinados, deverá reconhecer automaticamente o token conectado no computador do procurador para assinatura dos documentos selecionados. Por via de regra, os certificados dos procuradores usuários são do tipo A3.
5.16.7. O sistema deve permitir o ajuizamento de petições iniciais em massa ou individualmente, permitindo filtros das CDA´s no mínimo por nome do devedor, valor mínimo do débito por cliente usuário e período dos débitos.
5.16.8. O sistema deverá disponibilizar uma página de fácil entendimento que permita visualizar todas CDA´s disponíveis para ajuizamento com valores atualizados em tempo real.
5.16.9. Qualquer alteração de valores em faturas inscritas em dívida ativa e que possuem CDA´s geradas e disponíveis para ajuizamento, quer seja alteração por refaturamento, cancelamento ou prescrição do débito, deverá o sistema no mesmo momento do evento atualizar os valores das CDA´s afetadas.
5.16.10. Na página de visualização das CDA´s disponíveis para ajuizamento, o sistema deverá demonstrar o valor total de débitos agrupando por cliente usuário do débito, permitindo ainda visualizar as CDA´s de cada usuário e ainda ter a possibilidade de selecionar de forma individual as CDA´s a serem ajuizadas. Deverá possuir recursos para ordenação da listagem dos devedores por nome, valor total da dívida e quantidade de CDA´s.
5.16.11. O sistema deverá, no momento da geração dos ajuizamentos, a verificação de consistência de dados da dívida ativa, indicando problemas que impossibilitem o ajuizamento da ação. Caso alguma CDA gere alguma inconsistência, deverá o sistema registrar o tipo de inconsistência e possuir tela específica para visualizar CDA´s com inconsistências e visualizar qual o tipo de inconsistência para que o usuário providencie as devidas correções.
5.16.12. Se a CDA possuir inconsistência de cadastro, como por exemplo, ausência de endereço de correspondência para citação, documento (CPF/CNPJ), ao atualizar ou inserir a devida informação pelo módulo de cadastro, deverá o sistema limpar a inconsistência da CDA e retorná-la automaticamente para que fique disponível para ajuizar.
5.16.13. O sistema deve permitir pesquisa de processos por no mínimo número do processo, devedor e data da distribuição.
5.16.14. Deverá permitir o agrupamento de CDA´s de um mesmo devedor para ajuizamento em processo único.
5.16.15. Os modelos utilizados de Certidão de Dívida Ativa e Petições deverão ser parametrizáveis de

acordo com layout fornecido pela Prefeitura/Autarquia, apresentando as fundamentações legais e dados dos Executados necessários para a boa confecção da Inicial e suas consequentes Petições.
5.16.16. Deverá permitir inserir e visualizar custas do processo judicial. As custas deverão ser vinculadas ao processo.
5.16.17. Deverá permitir inserir número de processo de forma manual para processos antigos.
5.16.18. Deverá permitir extinguir e/ou encerrar processo, guardando o histórico do processo realizado.
5.16.19. Deve permitir inserir e visualizar os eventos do processo, ou seja, qualquer alteração do processo o sistema deve inserir um evento para consultas.
5.16.20. Deve possuir tela para visualizar detalhes do processo, inclusive nesta opção permitir visualizar as CDA´s que pertencem a processo.
5.16.21. Deve permitir inserir um evento diverso, de forma manual no processo.
5.16.22. Este módulo deve possuir opção para visualizar em tela única as dívidas/CDA´s disponíveis para ajuizar, as que possuem inconsistências de dados, as petições que estão aguardando assinatura do procurador, as petições validadas e assinadas pelo procurador, os processos ajuizados, processos encerrados/extintos e processos não ajuizados devido a inconsistências no webservice do Tribunal da Justiça.

5.17. INTEGRAÇÃO COM CARTÓRIO:
5.17.1. O sistema deverá possuir módulo para gestão eletrônica dos protestos de Certidões de Dívida Ativa – CDA, integrado por webservice ao Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil, permitindo o envio dos títulos e o processamento dos respectivos retornos.
5.17.2. A página deverá apresentar indicadores com as quantidades de títulos disponíveis para protesto, enviados ao cartório, em protesto, protestados, com ocorrências, cancelados ou com desistência e pagos ou encerrados. Os indicadores deverão permitir o acesso direto aos registros de cada situação, facilitando o acompanhamento de todo o processo.
5.17.3. O sistema deverá permitir pesquisar os títulos por unidade consumidora, nome do devedor, número do protocolo, número do título ou CDA, bairro, valor mínimo, período e situação de ajuizamento, possibilitando consultar separadamente as CDAs ajuizadas e não ajuizadas.
5.17.4. A listagem deverá apresentar, no mínimo, o nome do devedor, o valor total da dívida, a quantidade de CDAs e a opção para consultar os títulos relacionados, permitindo selecionar os registros que serão encaminhados ao cartório.
5.17.5. O sistema deverá permitir selecionar e adicionar registros gradativamente para formação de um lote de protesto. Os registros previamente selecionados deverão permanecer armazenados durante a operação, mesmo que o usuário altere os filtros ou realize novas pesquisas, possibilitando reunir títulos de diferentes resultados sem perder as seleções já efetuadas. Antes do envio, deverão ser apresentados a quantidade de registros selecionados e o valor total correspondente.
5.17.6. A gestão dos protestos deverá registrar e atualizar as confirmações das remessas, ocorrências, protestos efetivados, desistências, anuências, pagamentos, encerramentos e demais retornos recebidos pela integração. O cancelamento deverá contemplar as modalidades com custas e sem custas.
5.17.7. A página deverá possuir design responsivo, adaptando filtros, indicadores, listagens e ações a diferentes tamanhos de tela, sem comprometer a visualização das informações ou a execução das operações.

5.18. PAGAMENTO POR CARTÃO DE CRÉDITO:
5.18.1. O sistema de gestão comercial de saneamento deverá estar integrado com solução de meios de pagamentos para cartão de crédito parcelado em até 12 vezes.
5.18.2. A contratada deverá possuir integração com empresas contratada pela contratante para recebimento de documentos financeiros via cartão de credito sem custo de tarifa para a contratante.
5.18.3. A contratada deverá possuir integração com empresas contratada pela contratante para recebimento de documentos financeiros via PIX que permita efetuar a transferência dos valores

arrecadados na conta da contratante em conformidade aos parâmetros previamente cadastrados sobre tempos, volumes quantitativos e de valores. Fazendo parte a gestão completa sobre os recebíveis por esta modalidade.
5.18.4. A contratada deverá oferecer recursos de integração com a base de dados cadastral e financeira da contratante para recebimento dos documentos financeiros emitidos pela contratante, por meio de cartão de credito parcelado em até 12 vezes com credito diretamente na conta corrente da contratante em ate 2 (dois) dias uteis.
5.18.5. A contratada deverá permitir a atualização das faturas vencidas constituindo os valores de encargos para multa, juros, correção monetária e descontos sobre o valor total a pagar por meio de cartão de credito, independente da situação do registro em debito, quer seja, estando ou não em divida ativa e em execução fiscal.
5.18.6. A contratada devera possuir integração sobre dados cadastrais e financeiros requisitados por softwares de terceiros via plataforma de comunicação Telegram, SMS, BOT de Whatsapp e WEB para atendimento, autoatendimento e meios de pagamentos.
5.18.7. A Contratada deverá atender prontamente a disponibilização das informações solicitadas pela contratante nas requisições dos canais de comunicação Telegram, SMS, BOT de Whatsapp e WEB, correndo seus custos as expensas da contratada e ficando fazendo parte integrante sobre o produto de software oferecido.
5.18.8. A contratada devera possuir recursos para importar os arquivos correspondentes aos pagamentos efetuados por meio de cartão de credito e PIX no modelo FEBRABAN de 150 caracteres
5.18.9. A Contratante determina que as arrecadações efetuadas por meio de cartão de credito e PIX possuam convênios de arrecadação registrada e validada no sistema de gestão tributaria.
5.18.10. A Contratada deverá garantir que os valores arrecadados por qualquer das modalidades Cartão de Credito e ou PIX possam ser creditados em qualquer conta corrente indicada pela Contratante.

5.19. GESTÃO FINANANCEIRA:
5.19.1. O sistema deverá incluir um modulo que permita a gestão das movimentações financeiras. Esse módulo deverá operar de forma integrada e sincronizada com o módulo de arrecadação, utilizando uma base de dados única, permitindo efetuar registros de depósitos, pagamentos e transferências de valores.
5.19.2. O processo arrecadação bancária (processo de baixa dos arquivos de retorno bancário) deverá efetuar a contabilização automática dos créditos no módulo de gestão financeira. Garantindo agilidade, consistência e rastreabilidade nos registros financeiros.
5.19.3. O sistema deverá permitir o estorno automático de movimentações financeiras nos casos em que a consolidação no movimento de arrecadação seja desfeita.
5.19.4. Este módulo oferece recursos para o acompanhamento detalhado de lançamentos financeiros, incluindo créditos e débitos. Permite realizar a inclusão de depósitos em contas, efetuar débitos, e realizar transferências entre contas de maneira prática e eficiente.
5.19.5. O sistema permitirá a visualização das movimentações financeiras organizadas por conta, vinculadas ao convênio correspondente. Será possível selecionar o período desejado para consulta, com a apresentação do saldo anterior à data inicial do período e a totalização dos lançamentos realizados, exibindo o saldo atual até a data final selecionada.
5.19.6. O sistema deverá permitir a geração e impressão de uma documento ao realizar depósitos, pagamentos ou transferências. Esse documento conterá todas as informações detalhadas sobre a movimentação em andamento e, de forma obrigatória, deverá ser autenticada imediatamente após a conclusão da operação.
5.19.7. Para efetuar um depósito, será necessário informar previamente a origem cadastrada, o valor do depósito, a espécie (Dinheiro, Cheque ou Cartão) e uma observação relacionada à transação. Além disso, as contas vinculadas ao valor depositado devem ser informadas para a contabilidade. Caso o depósito seja realizado por meio de cheque, será necessário fornecer os dados do cheque, incluindo Banco, Agência, Conta Corrente e Número da Folha. Também será possível registrar o responsável pelo depósito,

que deverá ser um usuário ou contato da empresa.
5.19.8. Para realizar um pagamento, será necessário informar a observação referente à transação, a espécie (Dinheiro, Cheque ou Cartão), o valor do pagamento e o prestador de serviço ou fornecedor. Caso o pagamento seja efetuado por meio de cheque, o usuário deverá registrar o número da folha do cheque, a fim de controlar o número do último cheque emitido.
5.19.9. Para realizar uma transferência de valores, será necessário informar o banco de destino, o convênio que receberá o valor, sempre vinculado à conta corrente correspondente. Também será possível adicionar uma observação referente à transferência, especificar a espécie (Dinheiro, Cartão de Débito, Cartão de Crédito ou Cheque) e informar o valor da transferência.
5.19.10. O sistema deverá fornecer relatórios que contemplem as informações detalhadas conforme a transação em andamento. Será necessário selecionar o convênio e o período desejado para gerar os relatórios, garantindo que as informações estejam de acordo com os critérios estabelecidos.
5.19.11. O sistema deverá disponibilizar relatórios detalhados da movimentação financeira, incluindo extratos bancários que identifiquem débitos e créditos. Os relatórios poderão ser filtrados por tipo de documento, cheques emitidos, saldo disponível, créditos futuros, saldo da empresa e contas contábeis, proporcionando uma visão abrangente e organizada das finanças.
5.19.12. O sistema deverá disponibilizar um relatório da movimentação financeira que mostre os saldos totais por banco. O usuário poderá informar uma data específica para consultar o saldo do banco na data selecionada, permitindo um acompanhamento preciso das finanças.

5.20. PROTOCOLO:
5.20.1. O sistema de gestão comercial deverá incluir um módulo específico para a gestão de protocolos e processos administrativos da autarquia. Este módulo permitirá o acompanhamento eficiente de todos os protocolos, garantindo o controle e a organização das etapas dos processos administrativos.
5.20.2. O sistema de gestão de protocolos deverá ter como objetivo principal o registro e o acompanhamento de processos, protocolos e documentos gerais, abrangendo diversos tipos e categorias.
5.20.3. Para criação de um protocolo, o sistema deverá no mínimo conter as seguintes informações:
A) Dados do requerente: Deve buscar da mesma base de dados cadastral de clientes do sistema de gestão comercial, permitindo localizar o cadastro do cliente pelo número do documento (CPF ou CNPJ), ou pelo nome completo. Caso seja localizado mais de um cadastro, deverá apresentar os cadastros encontrados e possibilitar selecionar qual deles será considerado para abertura do protocolo. Se o cadastro selecionado para abertura do protocolo possuir endereço cadastrado, preencher automaticamente os dados do endereço do protocolo a partir do endereço do cadastro do cliente apenas como sugestão, ou seja, caso o usuário queira modificar o endereço o sistema devera possibilitar a alteração.
B) Unidade consumidora: Permitir ao usuário optar ou não por vincular o protocolo que será criado a uma unidade consumidora da base de dados do sistema de gestão comercial. Caso o usuário opte por vincular à uma unidade consumidora, deverá preencher automaticamente os dados do endereço do protocolo a partir do endereço da unidade consumidora, e desabilitar que o usuário altere o endereço do protocolo que está sendo criado.
C) Outros campos obrigatórios para abertura do protocolo: Endereço, assunto do protocolo, texto complementar e departamento destino.
5.20.4. O sistema deverá incluir uma tela de visualização prática e rápida, listando todos os protocolos com, no mínimo, as seguintes informações: Número do protocolo, Assunto, Requerente, Status, Departamento atual e o texto do complemento do assunto. A tela também deverá permitir pesquisas eficientes utilizando essas mesmas informações da listagem dos protocolos, facilitando a localização e o acompanhamento dos processos.
5.20.5. O sistema deverá permitir, a partir da tela de listagem, visualizar todas as informações de um determinado protocolo.
5.20.6. O sistema deverá permitir concluir ou arquivar um protocolo. Não deve permitir nenhum tipo de

exclusão física dos dados.
5.20.7. O sistema deverá permitir imprimir o requerimento contendo as informações do protocolo.
5.20.8. O sistema deverá permitir anexar documentos digitais ao protocolo.
5.20.9. O sistema deverá permitir o trâmite dos protocolos entre os departamentos da autarquia, garantindo que cada movimentação seja registrada de forma detalhada. Além disso, deverá manter um histórico completo de todos os trâmites realizados, possibilitando o acompanhamento preciso de cada etapa do processo.
5.20.10. O sistema deverá permitir alterar algumas informações de um protocolo já criado, sendo elas: Requerente, unidade consumidora, endereço, assunto, texto complementar. Deverá obrigatoriamente guardar um log de alteração dessas informações para auditorias, armazenando o campo que foi alterado, o valor antigo, o valor novo, o usuário que fez a alteração e a data.

5.21. NOTIFICAÇÕES / AUTO DE INFRAÇÕES:
5.21.1. O sistema deverá contar com um módulo específico para emissão, controle e histórico de notificações diversas e autos de infração.
5.21.2. Possuir cadastro e parametrização dos modelos das notificações e/ou auto de infrações, permitindo inserir no mínimo a descrição, o texto da notificação/infração, base legal, valor de multa, prazo para regularização, informações para defesa e intimação.
5.21.3. Deverá permitir gerar uma notificação ou auto de infração por código da unidade consumidora ou apenas para um cliente cadastrado.
5.21.4. Quando a geração for por apenas para um cliente, a tela de filtros deverá permitir a pesquisa de clientes por trechos parciais do nome, possibilitando localizar registros mesmo quando o nome completo não for informado, de modo a facilitar a usabilidade e agilizar a busca pelo usuário.
5.21.5. Para geração da notificação ou auto de infração, deverá no mínimo possuir os seguintes campos a serem informados: Tipo de notificação, descrição na notificação, documentação origem, exercício e responsável pela notificação.
5.21.6. Ao selecionar o tipo de notificação ou auto de infração, o sistema deverá exibir em tela todos os textos que serão impressos no respectivo documento, permitindo a edição completa e individualizada de cada componente textual, tais como: título, corpo da notificação, fundamentação legal, orientações sobre o direito à defesa e informações relacionadas à intimação. A funcionalidade deverá garantir flexibilidade na personalização dos conteúdos, conforme a natureza e o contexto da infração.
5.21.7. Sempre que um dos textos da notificação ou do auto de infração for editado, o sistema deverá alertar o usuário de que as alterações passarão a ser consideradas como padrão para os próximos documentos gerados. Contudo, o sistema deverá assegurar a integridade dos registros já emitidos, mantendo inalterados os textos das notificações e autos de infração gerados anteriormente à edição.
5.21.8. Deverá permitir imprimir carimbo/assinatura digitalizada dos fiscais nos auto de infrações ou notificações.
5.21.9. O sistema deverá permitir que, no momento da emissão de uma notificação ou de um auto de infração, seja gerada a respectiva ordem de serviço. Para notificações, o tipo da ordem deverá considerar se o infrator é primário ou reincidente, conforme informação do usuário ou identificação automática do sistema. Para autos de infração, deverá ser gerada a ordem de serviço correspondente, independentemente da reincidência. A ordem de serviço deverá permanecer vinculada ao documento emitido e apresentar automaticamente a descrição da notificação ou da infração a ser executada. Quando houver uma notificação reincidente e a ordem de serviço da notificação anterior ainda estiver aberta, o sistema deverá concluí-la automaticamente, registrando o motivo da conclusão.
5.21.10. Na página de atendimento, após a localização da unidade consumidora, o sistema deverá permitir a consulta das notificações e dos autos de infração vinculados à unidade consumidora ou ao respectivo cliente. A listagem deverá apresentar, no mínimo: número, ano, título, descrição, usuário responsável pela inclusão, status do infrator, situação e número da ordem de serviço, opção para visualizar as fotos anexadas e para imprimir o respectivo documento. Deverá disponibilizar campo único de pesquisa,

permitindo localizar os registros pelo número, título ou descrição. Essa funcionalidade é necessária para centralizar o histórico, agilizar o atendimento e assegurar a rastreabilidade dos documentos emitidos.

5.22. TOTEM (AUTO-ATENDIMENTO)

5.22.1. A licitante vencedora deverá fornecer, instalar e configurar 02 (dois) totens de autoatendimento interativo, novos, de primeiro uso, devidamente montados e em perfeito estado de funcionamento com hardware e software integrados ao sistema de gestão comercial.

5.22.2. Os equipamentos deverão atender às seguintes condições mínimas referente a **estrutura física**:

a) Totem de piso, vertical, fabricado em chapa de aço carbono, alumínio ou material equivalente, com pintura eletrostática.

b) Estrutura ergonômica, moderna, com acabamento resistente e adequado ao uso público.

c) Altura entre 1,50 m e 1,80 m, largura entre 45 cm e 60 cm.

d) Proteção contra vandalismo e tombamento (fixação ao solo ou base estável).

e) Monitor profissional 32 pol. Touch Screen , resolução Full HD (1920x1080).

f) Brilho mínimo de 250 nits, adequado para ambientes internos.

g) Vidro temperado de proteção, anti-risco.

h) Tratamento anti reflexo

5.22.3. Os equipamentos deverão atender às seguintes condições mínimas referente ao **hardware**:

a) Processador mínimo Intel i5 de 10ª geração ou superior (ou equivalente AMD).

b) Memória RAM: 8 GB ou superior.

c) Armazenamento: SSD de 240 GB ou superior.

d) Sistema operacional: Windows 10/11 Pro, compatível com aplicação web.

e) Conectividade: Ethernet RJ-45 e Wi-Fi 2.4/5 GHz.

f) Portas USB internas para manutenção.

5.22.4. Periféricos obrigatórios:

a) Impressora térmica interna, rolo mínimo de 80 mm, com guilhotina de corte automático, para impressão de faturas, boletos e comprovantes.

b) Alto-falantes embutidos para sinais sonoros de interação.

c) No-break interno ou proteção contra quedas de energia (mínimo 15 minutos).

5.22.5. O software de gestão comercial de saneamento deverá contemplar um módulo específico para execução nos totens de autoatendimento fornecidos pela contratada, disponibilizando aos clientes consumidores um conjunto de funcionalidades de acesso direto. Esse conjunto deverá incluir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

a) Consulta de débitos em aberto;

b) Consulta de histórico de consumo;

c) Permitir ao cidadão que selecione um ou mais débitos para emissão de guia unificada com um único código de barras para pagamento;

d) Exibição de QR Code PIX em tela para pagamento;

e) Indicação de faturas em lista de corte com possibilidade de selecionar todas em apenas um clique;

f) Tela inicial logo e nome da autarquia;

g) Interface com ícones grandes e legíveis;

5.22.6. Serviços inclusos

a) Entregar e instalar os totens no(s) local(is) designado(s) pela Contratante.

b) Fornecer **treinamento básico** à equipe técnica da Contratante para operação e suporte de primeiro nível.

c) Garantir **assistência técnica e manutenção** durante o período de contratual.

d) Garantir que o totem esteja 100% integrado ao sistema de gestão comercial.

5.22.7. Obrigações da contratante

a) Disponibilizar infraestrutura elétrica e lógica (rede de internet) no local de instalação.

b) Designar equipe responsável para acompanhar homologação e aceite.

5.23. ATENDIMENTO OMNICHANNEL:

5.23.1. A contratada deverá disponibilizar solução de atendimento omnichannel integrada ao sistema de gestão comercial e operacional, destinada a centralizar os canais digitais contratados e apoiar o atendimento aos usuários dos serviços de água e esgoto. O limite mensal contratado (franquia) é de 25.000 (vinte e cinco mil) mensagens, conforme item 3.1 (item 04 da tabela).

5.23.2. A solução deverá permitir o atendimento automatizado por assistente virtual, com encaminhamento para atendimento humano quando solicitado pelo usuário ou previsto no fluxo configurado. Os atendentes deverão dispor de ambiente web para conduzir as conversas, enquanto os supervisores deverão dispor de recursos para acompanhar e gerir a operação.

5.23.3. A integração com o sistema comercial deverá permitir, conforme os fluxos implantados e as permissões de acesso, identificar o usuário ou a unidade consumidora e utilizar informações do sistema de gestão comercial e operacional para orientar o atendimento. Os canais disponibilizados, os fluxos automatizados, as integrações e os volumes de utilização deverão observar o escopo contratado.

REQUISITOS FUNCIONAIS DO ATENDIMENTO OMNICHANNEL:

5.23.4. Identificação automática do usuário e da unidade consumidora: Ao receber uma mensagem, o assistente virtual deverá consultar automaticamente o número de telefone de origem no cadastro do sistema comercial, a fim de identificar eventual associação a um cliente e a existência de unidade consumidora vinculada. Quando identificada uma unidade consumidora, deverá informar ao usuário a existência desse vínculo e apresentar informações suficientes para seu reconhecimento, com mascaramento dos dados pessoais e exibição restrita às informações necessárias para essa finalidade. Em seguida, deverá solicitar a confirmação de que o atendimento se refere à unidade consumidora apresentada, antes de prosseguir com o fluxo correspondente.

5.23.5. Identificação do usuário por dados informados: O assistente virtual deverá permitir a identificação do cliente e da unidade consumidora mediante solicitação de CPF/CNPJ ou código da unidade consumidora, como alternativa à identificação automática pelo telefone de origem. Os dados informados deverão ser consultados no sistema comercial para localizar o cadastro correspondente e direcionar o atendimento, solicitando ao usuário a confirmação da unidade consumidora apresentada, com mascaramento dos dados pessoais exibidos.

5.23.6. Configuração dos fluxos automatizados: A solução deverá permitir a configuração das opções, perguntas e mensagens dos fluxos automatizados de acordo com os serviços e procedimentos da contratante. As opções de atendimento deverão ser apresentadas em menus interativos no formato de lista, permitindo ao usuário visualizar e selecionar a opção desejada, sem necessidade de digitar o texto ou o número correspondente.

5.23.7. Encaminhamento e distribuição dos atendimentos: A solução deverá permitir o encaminhamento do atendimento ao setor, à fila ou ao atendente responsável, conforme o motivo do contato, as opções selecionadas pelo usuário no fluxo automatizado e as regras de distribuição configuradas pela contratante. Deverá permitir a organização de filas por setor ou assunto, a distribuição dos atendimentos entre os operadores habilitados e a transferência manual entre setores, filas ou atendentes. A solução deverá permitir, ainda, a configuração de mensagens de espera e de orientações para contatos recebidos fora do horário de atendimento.

5.23.8. Na transição do atendimento automatizado para o humano e nas transferências posteriores, deverão ser preservados o histórico da conversa, os dados coletados e a identificação do cliente e da unidade consumidora, quando disponíveis, garantindo a continuidade do atendimento.

5.23.9. Permitir a configuração de mensagens automáticas para situações como início do atendimento, entrada em fila, atendimento fora do horário de funcionamento e encerramento.

5.23.10. Permitir que um atendente conduza mais de uma conversa simultaneamente, respeitados os limites e as regras definidos para a operação.

5.23.11. Permitir a transferência de atendimentos entre atendentes ou setores, preservando o contexto da conversa.

5.23.12. Permitir a configuração dos horários de atendimento humano e do tratamento das solicitações recebidas fora desses horários.
5.23.13. Apresentar as mensagens do usuário e do atendente de forma visualmente distinta, facilitando a leitura do diálogo.
5.23.14. Disponibilizar acesso aos ambientes de atendimento e supervisão por navegador web compatível, sem exigir instalação de aplicativo específico nas estações de trabalho.
5.23.15. Supervisão e acompanhamento operacional: A solução deverá permitir aos supervisores acompanhar os atendimentos e consultar relatórios e informações operacionais em tempo real, por meio da interface de gestão da plataforma. Os recursos deverão apoiar o acompanhamento das interações e a avaliação da operação de atendimento, respeitando as permissões de acesso e o escopo de visualização definidos para cada perfil de usuário.
5.23.16. Integração oficial com o WhatsApp: A solução deverá realizar o atendimento pelo WhatsApp por meio de integração com a plataforma oficial WhatsApp Business Platform, disponibilizada pela Meta, observando as políticas de uso, os requisitos técnicos e as condições aplicáveis à conta e ao número de telefone da contratante, incluindo as regras para envio de mensagens e aprovação de modelos de mensagem, quando exigida.
5.23.17. Integração com o sistema comercial e desenvolvimento dos fluxos: A solução deverá permitir a integração com o sistema comercial para execução de serviços digitais, tais como consulta de débitos, emissão de segunda via, consulta de protocolos e abertura e acompanhamento de solicitações. A implantação deverá compreender a definição, o desenvolvimento, a configuração e a validação dos fluxos de atendimento automatizado, conforme os serviços e procedimentos acordados com a contratante. Os serviços integrados deverão corresponder às funcionalidades já contempladas no sistema comercial.
5.23.18. Disponibilizar informações sobre o volume de atendimentos e de mensagens utilizadas, para acompanhamento dos limites e das condições estabelecidos no contrato e deverá incluir pacote de até 25.000 mensagens por mês para atendimento diário realizados pelos agentes de IA e pelos atendentes.

5.23.19. MÓDULO DE GESTÃO E ENVIO DE MENSAGENS

5.23.20. O sistema de gestão comercial deverá disponibilizar módulo para configurar, executar e acompanhar o envio de mensagens aos usuários dos serviços de água e esgoto. O módulo deverá contemplar tanto mensagens geradas automaticamente por processos do sistema quanto disparos diversos realizados por usuários autorizados, utilizando os canais de comunicação previstos no contrato e integrados à solução omnichannel.

5.23.21. Mensagens automáticas

5.23.22. Permitir o cadastro e a configuração de regras para envio automático de mensagens a partir de eventos registrados no sistema de gestão comercial e operacional;
5.23.23. Permitir a associação de cada regra a um processo de origem e a um modelo de mensagem, identificando o evento que deverá iniciar o envio;
5.23.24. Contemplar, conforme os processos implantados, eventos como emissão de fatura, geração de notificação de corte e efetivação de parcelamento, admitindo a configuração de outras regras;
5.23.25. Permitir ativar, desativar e editar individualmente as regras de envio automático;
5.23.26. Permitir a definição dos horários em que cada regra poderá realizar disparos;
5.23.27. Verificar a disponibilidade do limite mensal contratado antes de realizar o envio e aplicar o comportamento configurado para a hipótese de limite esgotado;
5.23.28. Registrar a unidade consumidora ou o destinatário relacionado à mensagem, o processo que originou o disparo, o modelo utilizado, a data e hora do envio e sua situação.

5.23.29. Disparos diversos de mensagens

5.23.30. O módulo deverá permitir que usuários autorizados criem disparos de mensagens a partir de uma seleção de unidades consumidoras e, quando aplicável, de suas faturas em aberto;
5.23.31. Na criação do disparo, o usuário deverá informar um nome interno para identificação da ação, selecionar o canal de envio disponível e escolher um modelo de mensagem previamente cadastrado e aprovado para esse canal;

5.23.32. O sistema deverá apresentar uma prévia do modelo selecionado, incluindo as variáveis que serão preenchidas com os dados de cada destinatário, unidade consumidora ou fatura;
5.23.33. A seleção das unidades consumidoras deverá permitir a combinação de filtros por etapa, roteiro, bairro, logradouro, sistema de abastecimento, situação da água, categoria, subcategoria e código da unidade consumidora;
5.23.34. O sistema deverá permitir a aplicação de critérios de elegibilidade do contato, incluindo a seleção de unidades com telefone válido, a exclusão de contatos sem autorização para comunicação e o tratamento de números de telefone vinculados a mais de uma unidade consumidora;
5.23.35. Para disparos relacionados à cobrança, o sistema deverá permitir filtrar faturas em aberto por intervalo de referência, período de vencimento, valor mínimo e máximo da fatura, quantidade mínima de faturas e número mínimo e máximo de dias em atraso;
5.23.36. Quando uma unidade consumidora possuir mais de uma fatura enquadrada nos filtros, o usuário deverá poder definir se será gerada uma mensagem por unidade consumidora, utilizando a fatura mais antiga, ou uma mensagem para cada fatura selecionada;
5.23.37. O usuário deverá poder definir se o contato será obtido do cadastro do usuário da unidade consumidora, do proprietário ou do usuário com utilização do proprietário quando o primeiro não possuir contato elegível;
5.23.38. Antes da confirmação, o sistema deverá apresentar a quantidade de unidades consumidoras encontradas, os contatos sem condições de recebimento, o total previsto de mensagens e o saldo estimado da franquia mensal após o disparo;
5.23.39. A etapa de revisão deverá apresentar os critérios de seleção utilizados, o modelo escolhido, a regra de geração das mensagens e uma amostra das unidades consumidoras e faturas selecionadas, permitindo a conferência do público antes do envio;
5.23.40. O sistema deverá impedir a confirmação de disparos cuja quantidade prevista de mensagens ultrapasse o saldo disponível, conforme a regra contratual de controle da franquia;
5.23.41. O sistema deverá permitir salvar a configuração como rascunho para revisão e conclusão posterior;
5.23.42. Após a confirmação, o sistema deverá registrar o lote de disparo, o usuário responsável, a data e hora, o modelo de mensagem, os filtros aplicados, as unidades consumidoras selecionadas e o resultado individual de cada mensagem;
5.23.43. Os disparos realizados deverão ficar disponíveis para consulta no histórico de mensagens, com identificação de sua origem e acompanhamento das situações retornadas pelo canal de envio de comunicações que não dependam de um evento automático do sistema;
5.23.44. Permitir a definição dos destinatários conforme os critérios e as informações disponíveis no sistema de gestão comercial, respeitadas as permissões do usuário e as condições de utilização do canal escolhido;
5.23.45. Permitir a seleção do modelo de mensagem aplicável ao disparo;
5.23.46. Submeter os disparos diversos ao mesmo controle de consumo e ao limite mensal de mensagens utilizado pelas regras automáticas;
5.23.47. Registrar a origem do disparo, os destinatários, o modelo de mensagem, a data e hora e a situação de cada envio, para posterior consulta.
5.23.48. Acompanhamento dos envios
5.23.49. Disponibilizar consulta das mensagens enviadas, com filtros por período, processo de origem e situação;
5.23.50. Permitir a pesquisa de mensagens por unidade consumidora, número de telefone ou protocolo, quando essas informações estiverem vinculadas ao envio;
5.23.51. Apresentar, na consulta, informações como data e hora, unidade consumidora, modelo de mensagem, processo de origem, telefone do destinatário e situação do envio;
5.23.52. Permitir a visualização dos detalhes de cada mensagem e a exportação dos registros consultados;

5.23.53. Atualizar a situação das mensagens conforme os retornos disponibilizados pelo canal de comunicação, incluindo, quando aplicável, os estados de processamento, entrega, leitura e falha.
5.23.54. Painel de gestão e limite contratual
5.23.55. Disponibilizar painel com o limite mensal contratado, a quantidade de mensagens utilizadas, o saldo disponível e o percentual de utilização da franquia;
5.23.56. Apresentar indicadores de mensagens entregues, lidas, em processamento e com falha, conforme os retornos disponibilizados pelo canal;
5.23.57. Permitir a consulta do consumo por mês de referência e por processo de origem, distinguindo os disparos automáticos dos disparos diversos;
5.23.58. Permitir a configuração do limite mensal contratado, da data de reinício da franquia e dos percentuais de alerta de utilização;
5.23.59. Emitir alertas aos usuários definidos na configuração quando o consumo atingir os percentuais estabelecidos;
5.23.60. Ao atingir o limite contratado, impedir novos disparos automáticos e diversos, conforme a regra de controle de consumo estabelecida no contrato;
5.23.61. Disponibilizar histórico mensal do limite contratado, das mensagens utilizadas, do saldo disponível e do percentual de utilização.
5.24. Requisitos complementares dos totens de autoatendimento (Estudo Técnico Preliminar, itens 3.2 e 4.3.5):
5.24.1. Dos 02 (dois) totens previstos no item 5.22, 01 (um) será fixo, instalado nas dependências de atendimento do SAAE, e 01 (um) será itinerante, destinado a mutirões, ações comunitárias e eventos municipais nos bairros e distritos de Cordeirópolis.
5.24.2. O totem itinerante deverá ser dotado de estrutura móvel ou case de transporte que permita seu deslocamento e montagem com segurança, e de conectividade flexível, por rede sem fio ou dados móveis (4G/5G), que permita sua operação fora da sede.
5.24.3. Os totens deverão permitir o pagamento por cartão de crédito, por meio de terminal ou leitor integrado ao equipamento e ao sistema de gestão comercial, com baixa automática do débito. A integração deverá ser feita com as instituições de pagamento contratadas pelo SAAE, nos termos dos itens 5.18.2 e 5.18.3.

6. FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS MÓVEIS DE CAMPO E INSUMOS (COMODATO/LOCAÇÃO):

A Contratada deverá fornecer, em regime de locação/comodato, com entrega em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, todos os equipamentos móveis corporativos e insumos operacionais necessários para a execução contínua dos serviços de leitura, emissão simultânea de contas e manutenção de campo, obedecendo às especificações mínimas a seguir:
6.1. Especificações dos Equipamentos:
6.1.1. Coletores/Smartphones para Leitura e Faturamento Simultâneo:
6.1.1.1. Quantidade: 04 (quatro);
6.1.1.2. Sistema Operacional: Android na versão 11 ou superior, com suporte a atualização de segurança;
6.1.1.3. Processador e Memória: Octa-Core de no mínimo 2.0 GHz, memória RAM de no mínimo 4 GB e armazenamento interno de 64 GB**;**
6.1.1.4. Tela e Resistência: Tela capacitiva de no mínimo 6.1 polegadas, multitouch, com alta visibilidade sob luz solar direta;
6.1.1.5. Autonomia: Bateria de íon de lítio com capacidade mínima de 4.500 mAh, garantindo autonomia operacional ininterrupta de no mínimo 10 (dez) horas de uso contínuo em campo**;**
6.1.1.6. Câmera e Conectividade: Câmera traseira de no mínimo 13 MP com foco automático e flash LED (para registro fotográfico da leitura); suporte a Wi-Fi, Bluetooth 5.0+, GPS/GLONASS integrado.

6.1.2. Impressoras Térmicas Portáteis Bluetooth:
6.1.2.1. Quantidade: 03 (três);
6.1.2.2. Tecnologia de Impressão: Térmica direta, resolução mínima de 203 dpi, velocidade de impressão de no mínimo 80 mm/s;
6.1.2.3. Largura de Impressão: Compatível com bobinas de papel térmico de 80 mm de largura**;**
6.1.2.4. Conectividade: Bluetooth 4.2 ou superior e USB-C para comunicação com o aplicativo de leitura;
6.1.2.5. Acessórios Obrigatórios por Impressora: 02 (duas) baterias recarregáveis originais de longa duração; 01 (um) carregador veicular e 01 (um) carregador de tomada (110/220V); 01 (um) estojo/bolsa de transporte reforçado com alça para ombro e proteção contra intempéries.
6.1.3. Fornecimento Contínuo e Programado de Bobinas de Papel Térmico:
6.1.3.1. Fornecimento regular mensal de bobinas de papel térmico de alta durabilidade e metragem compatível com as impressoras fornecidas;
6.1.3.2. Especificações do Papel: Papel térmico de alta densidade, garantia de legibilidade dos dados impressos por no mínimo **05 (cinco) anos** quando armazenado adequadamente;
6.1.3.3. Quantidade: Dimensionada para suprir integralmente o faturamento mensal estimado em **10.500 (dez mil e quinhentas) contas/mês**, acrescido de margem de segurança de 15% para reemissões, faturas avulsas e testes de campo.
6.1.4. Coletores/Smartphones para Manutenção e Serviços de Campo:
6.1.4.1. Quantidade: 05 (cinco);
6.1.4.2. Equipamentos destinados às equipes operacionais de redes de água, esgoto e cavaletes (atendendo às 03 equipes operacionais ativas + 02 de reserva operacional / disponíveis para empresa de corte ou terceirizada);
6.1.4.3. Especificações Mínimas: Sistema Operacional Android 11+, processador Octa-Core, 4 GB RAM, 64 GB armazenamento, câmera de 13 MP com flash, GPS integrado, bateria mínima de 4.500 mAh.
6.1.5. Tablet Corporativo para Encarregado e Supervisão de Campo:
6.1.5.1. Quantidade: 01 (um);
6.1.5.2. Equipamento destinado à supervisão operacional para despacho dinâmico e fiscalização de serviços;
6.1.5.3. Especificações Mínimas: Tela de no mínimo 8.0 polegadas, resolução HD, processador Octa-Core, 4 GB RAM, 64 GB armazenamento, bateria de no mínimo 5.000 mAh, conectividade *Wi-Fi* e GPS de alta precisão.
6.2. A tabela a seguir consolida o dimensionamento dos equipamentos móveis e insumos a serem fornecidos em regime de comodato/locação:

Item	Qtd.	Função Principal
Coletores Leitura (*Smartphone*)	04 Unidades	Leitura, crítica e emissão simultânea em campo
Impressoras Térmicas	03 Unidades	Impressão de faturas no ato da leitura
Coletores Manutenção (*Smartphone*)	05 Unidades	Gestão e execução de Ordens de Serviço operacionais
Tablet de Supervisão	01 Unidade	Roteirização, análise e despacho georreferenciado
Bobinas Térmicas de Papel	Contínuo	Suprimento de faturas (aproximadamente 10.500 contas/mês + reemissões)

6.3. Requisitos Obrigatórios de Robustez e Proteção Física:
Para mitigar os riscos inerentes à operação pesada em ambiente externo, todos os *smartphones* (leitura e manutenção) e o *tablet* corporativo deverão ser entregues equipados com:
6.3.1. Capas Protetoras Anti Choque / Alto Impacto: Fabricadas em borracha termoplástica (TPU) e policarbonato reforçado, com cantos emborrachados elevados para absorção de quedas severas, resistência a poeira, vibração e umidade típica de valas e vias públicas;

6.3.2. Películas de Vidro Temperado / Proteção de Alta Resistência: Películas de vidro temperado de dureza 9H instaladas em todos os equipamentos, garantindo proteção contra riscos, trincas e reflexos excessivos.

6.4. Manutenção, Substituição e SLA de Hardware:

6.4.1. A Contratada é integralmente responsável pela manutenção preventiva, corretiva e substituição de qualquer equipamento fornecido em comodato/locação que apresente defeito, vício de fabricação ou desgaste natural de uso;

6.4.2. SLA de Substituição: O equipamento com avaria ou mal funcionamento deve ser substituído por outro de igual ou superior especificação no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) a 48 (quarenta e oito) horas úteis** contadas a partir do chamado aberto pelo SAAE;

6.4.3. Todo e qualquer custo logístico de envio, retorno e substituição de *hardware* corre exclusivamente por conta da Contratada.

6.5. Conectividade Móvel (a cargo da Contratada)**:**

6.5.1. Atribuição da Contratada: Os cartões SIM (chips de dados móveis 4G/5G) e os respectivos planos de dados necessários para a operação dos smartphones e tablets serão fornecidos e custeados pela Contratada, incluídos no preço dos respectivos itens;

6.5.2. Responsabilidade da Contratada: Garantir que todos os dispositivos móveis fornecidos sejam homologados pela ANATEL, venham desbloqueados para qualquer operadora nacional e sejam plenamente compatíveis com as redes móveis e frequências operadas no município de Cordeirópolis.

7. SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER):

7.1. SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO ATIVO E RECEPITIVO (CALL CENTER):

7.1.1. Os serviços de Teleatendimento abrangem um espectro completo de atividades de atendimento, tanto Receptivo quanto Ativo, por meio de recursos Humanizado e Digital, incluindo Unidade de Resposta Audível (URA).

7.1.2. A CONTRATADA, além de possuir pleno conhecimento e expertise no setor de Call Center para Saneamento Básico, deverá contar com uma equipe de profissionais qualificados, incluindo atendentes e supervisores, todos devidamente capacitados e com experiência no uso das ferramentas de telefonia e no sistema de gestão comercial para saneamento que será fornecido pela CONTRATADA.

7.1.3. A CONTRATADA deve cumprir rigorosamente com todas as disposições da legislação trabalhista em vigor, assegurando o total respeito aos direitos dos seus funcionários. Isso inclui o pagamento de salários conforme estipulado pela categoria profissional, de acordo com o que for determinado pela Convenção Coletiva de Trabalho ou Acordo Coletivo pertinente. É essencial que a empresa mantenha-se atualizada com as normativas e exigências legais relacionadas às condições de trabalho, benefícios, jornadas de trabalho, entre outros aspectos, para garantir um ambiente de trabalho justo e legalmente conforme.

7.1.4. A CONTRATADA deverá prover uma infraestrutura completa de Call Center, localizada em suas próprias instalações para prestação de serviços de atendimento aos clientes da contratante. Este atendimento deverá ser realizado por meio de linhas de telefonia fixa, operando sob o sistema 0800. É fundamental que esta infraestrutura esteja equipada com as mais recentes tecnologias de comunicação e gestão de chamadas, garantindo um serviço eficiente, de alta qualidade e com a capacidade de atender a um grande volume de chamadas simultâneas, mantendo altos padrões de satisfação do cliente.

7.1.5. A Central de Atendimento terá seu funcionamento durante 24 (vinte e quatro) horas, sendo 12 horas de atendimento humano e 12 horas de atendimento eletrônico com direcionamento automático das chamadas emergenciais para equipe de plantão da Autarquia.

7.1.6. A infraestrutura deverá contemplar computadores, pessoal especializado, site seguro, jornada de trabalho em dias uteis das 07h00 as 19h00

7.1.7. Os scripts e serviços a serem disponibilizados pelo Call Center deverão ser elaborados entre a contratante e contratada.

7.1.8. O atendimento humano dar-se-á em duas escalas de trabalho de segunda a sexta das 07h00 às

13h00, das 13h00 às 19h00, respeitando em cada escala 20 (vinte) minutos de descanso, conforme legislação vigente, e contará com no mínimo 01 (um) tele atendente por turno.
7.1.9. Aos sábados, domingos e feriados, não haverá atendimento humano no local, somente atendimento eletrônico com direcionamento automático das chamadas emergenciais para equipe de plantão da contratante.
7.1.10. A qualquer tempo, deverá ser possível a transferência da ligação para outro atendente da contratante quer seja para um telefone fixo, celular ou computador.
7.1.11. Consiste na execução de serviços de tele atendimento RECEPTIVO de ligações para esclarecimentos e/ou registro de dúvidas, abertura de ordens de serviços, atualização cadastral, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços da Autarquia, podendo ser necessário também realizar chamadas ATIVAS em retorno ao consumidor.
7.1.12. Consiste no fornecimento de tele atendimento eletrônico RECEPTIVO de chamadas, por meio de equipamento de Atendimento Eletrônico assegurando que todas as ligações sejam atendidas eletronicamente e colocado em espera caso todos os atendentes estejam ocupados, sendo distribuído conforme liberação dos atendentes. O atendimento eletrônico pode também emitir mensagens pré-determinadas, comunicando manutenções em andamento, prazos para retorno do fornecimento de água, justificativa para atraso da entrega de contas, call back, entre outras.
7.1.13. A prestação de serviços de teleatendimento ativo consiste em contatar clientes com débitos relativos a faturas de consumo de água e/ou esgoto, bem como parcelamentos/acordos em atraso, com o objetivo de oferecer opções de negociação e, assim, reduzir a inadimplência. As estratégias e abordagens a serem utilizadas nesse serviço serão desenvolvidas em conjunto com a contratante, visando maximizar a eficiência e a efetividade das ações.
7.1.14. As linhas a serem utilizadas para o canal 0800 disponibilizado aos usuários serão de total responsabilidade da Contratante.
7.1.15. A contratação e os pagamentos das despesas com contas telefônicas do canal 0800 e suas respectivas linhas são de responsabilidade da Contratante.
7.1.16. Também serão aceitas/atendidas ligações originadas de telefonia móvel celular, assegurando ao consumidor o direito de usar o meio que melhor convier.
7.1.17. A solução a ser disponibilizada, pela CONTRATADA, deve contemplar a utilização de software de gerenciamento de Call Center, compatível com o sistema de telefonia e integrado com o sistema de gestão comercial, o qual abranja, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:
7.1.18. Gerenciamento de Chamadas.
7.1.19. Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção, etc.)
7.1.20. Interface de música ou mensagem para chamadas em espera.
7.1.21. A gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do software de gerenciamento de Call Center devem ser feitas com profissionalismo, com voz audível, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da autarquia.
7.1.22. O sistema de PABX (atendimento eletrônico) deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos.
7.1.23. Gravar de forma seletiva e diária, para fins de monitoração e de auditoria, pelo autarquia, um mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento) dos atendimentos válidos, realizados pelos atendentes, catalogados de modo que seja possível a rápida recuperação das ligações.
7.1.24. Manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de 01 (um) ano, contados a partir da data de gravação de cada atendimento.
7.1.25. A integração do sistema de gerenciamento das ligações com o sistema de gestão comercial, permite um fluxo de informações constante e atualizado, essencial para tomada de decisões estratégicas e para otimização contínua do serviço prestado.

7.1.26. Para a execução dos serviços acima elencados, de acordo com a demanda estimada pela autarquia, a CONTRATADA deverá dispor de mão-de obra qualificada e infraestrutura necessária para atendimento de, no mínimo, 400 (quatrocentas) ligações/mês ativas, destinadas ao retorno dos atendimentos não concluídos e aos serviços de cobrança, 1.400 (mil e quatrocentas) ligações/mês receptivas e 750 (setecentos e cinquenta) atendimentos/mês multimeios (25 por dia), conforme item 4.3 do Estudo Técnico Preliminar.
7.1.27. Os serviços de atendimento multimeios envolvem o registro e gerenciamento de dúvidas e solicitações dos usuários, fornecendo todos os esclarecimentos e informações necessárias relacionados aos serviços oferecidos pela AUTARQUIA. Este atendimento é realizado por meio de canais eletrônicos, como e-mail, WhatsApp, entre outros, assegurando uma comunicação eficiente e acessível. O objetivo é oferecer aos usuários uma variedade de plataformas de comunicação que se adequem às suas preferências e necessidades, garantindo respostas ágeis e precisas às suas questões, e promovendo uma experiência de atendimento satisfatória e abrangente.
7.1.28. Considerando as quantidades de atendimentos estipulados no item 7.1.26, a CONTRATADA deve elaborar e apresentar uma declaração detalhada da composição da equipe de atendimento necessária para cumprir adequadamente com as demandas previstas. Esta declaração deve incluir a quantidade de atendentes e supervisores, distribuídos de maneira a garantir uma cobertura efetiva e contínua dos serviços de atendimento.
7.1.29. A organização das escalas de trabalho deve ser feita para abranger dois períodos distintos: das 07h00 às 13h00 e das 13h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira. É fundamental que, em cada uma dessas escalas, seja respeitado um intervalo de 20 (vinte) minutos de descanso para os colaboradores, em conformidade com a legislação trabalhista vigente. Este planejamento deve considerar a necessidade de manter o atendimento fluído e de alta qualidade durante todo o horário de operação, assim como assegurar o bem-estar e a conformidade legal no que diz respeito às condições de trabalho da equipe.

7.2. Requisitos complementares do teleatendimento:
7.2.1. Dimensionamento: estima-se a demanda de 1.400 (mil e quatrocentas) ligações receptivas e 400 (quatrocentas) ligações ativas por mês, cerca de 22.000 (vinte e dois mil) atendimentos por ano, conforme item 4.3.2 do Estudo Técnico Preliminar. O preço decorre da estrutura mínima exigida (01 atendente por turno, em 02 turnos de 06 horas, e URA 24 horas), que é suficiente para esse volume. A estimativa será reavaliada após 06 (seis) meses de operação, com base nos relatórios da central, admitida a adequação contratual nos limites do art. 125 da Lei nº 14.133/2021;
7.2.2. Regime de Preços: a proposta do item 03 deverá vir acompanhada de planilha de composição de custos e formação de preços fundada na convenção coletiva de trabalho da categoria; essa parcela será objeto de repactuação (art. 25, § 8º, inciso II, e art. 135 da Lei nº 14.133/2021), e o SAAE fiscalizará o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, podendo adotar as medidas do art. 121, § 3º, da mesma lei.

8. MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E SLA:
Os serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e legal deverá ser prestada continuamente durante toda a vigência do contrato. O suporte e a manutenção abrangem todo o período compreendido entre a entrada em produção (início do 4º mês) e o término da vigência de 05 (cinco) anos, sem custos adicionais.

8.1. SUPORTE TÉCNICO:
8.1.1. O sistema de gestão comercial da contratada deverá possuir um modulo para registrar por ordem de serviço todos os pedidos de suporte técnico solicitados, contemplando recursos de conversação via chat o relacionamento com o solicitante para atendimento pleno e exclusivo a solicitação em andamento, permitindo que o atendimento seja feito de pronto.
8.1.2. O sistema deverá permitir que o solicitante tenha conhecimento pleno sobre o andamento de sua

solicitação
8.1.3. Possibilitar que apenas os usuários da área de saneamento relacionados com os usuários do suporte técnico da contratada possam solicitar serviços e efetuar conversação via chat
8.1.4. O sistema deverá de forma obrigatória realizar a vinculação da ordem de serviço com a conversação via chat
8.1.5. O sistema deverá permitir a transferência de chamados para outro usuário do suporte técnico controlando seus respectivos atendimentos
8.1.6. As conversações via chat vinculadas as ordens de serviços deverão estar disponíveis para visualização pelo solicitante a qualquer tempo
8.1.7. A ordem de serviço gerada sobre o pedido de suporte técnico deverá permitir o acompanhamento pelo solicitante e possibilitar que seja adicionado registo de atendimento na ordem de serviço em andamento e na mesma área.
8.1.8. Na conclusão da ordem de serviço deverá ser disponibilizada ao solicitante os processos realizados, registros de atendimentos e os respectivos tempos.
8.1.9. Deverá permitir que qualquer arquivo possa ser anexado ao chamado.

8.2. MANUTENÇÃO DO SOFTWARE:
8.2.1. As manutenções (preventivas e corretivas) e atualizações referem-se a todo o software ou serviços/produtos escolhidos, negociados, adquiridos/contratados pela licitante vencedora. Todas as manutenções e atualizações serão executadas pela licitante vencedora durante toda a vigência deste contrato/projeto, e esta terá total responsabilidade por estas manutenções/atualizações, as quais não serão passíveis de cobranças e/ou custos adicionais para a autarquia.
8.2.2. Em caso de necessidade de alteração do sistema por questões de manutenção, não serão aceitas soluções que obriguem a atualizações a máquina por máquina, sendo as atualizações distribuídas por controle centralizado.
8.2.3. A licitante vencedora deverá realizar a manutenção preventiva conforme seus ciclos de vida, incluindo adaptações com novos sistemas operacionais lançados e versões do banco de dados utilizados. Não serão aceitos chamados encerrados em caso de problemas por incompatibilidades com sistemas operacionais, banco de dados ou outro componente do sistema que seja de versão superior à versão vigente na época de implantação.

Níveis de prioridade de atendimento conforme a criticidade

PRIORIDADE	CRITICIDADE DO PROBLEMA
0 – Crítico	Ambiente inacessível com queda completa do sistema, funcionalidade essencial ou processo de trabalho inoperante por exemplo geração de ordens de serviços
1 – Alta	Incidente que impacte na operação normal do sistema, causando necessidade de soluções de contorno e que impactem grande quantidade de servidores e/ou munícipes.
2 – Média	Baixa performance/desempenho do ambiente, mas grande parte do sistema encontra-se em funcionamento. Em geral erros de sistema que impactem operações pontuais e em baixa quantidade de munícipes. Esclarecimento de dúvidas ou pedidos de documentação.
3 – Baixa	Incidentes sem impacto no ambiente de produção. Relatórios não providos pelo sistema. Serviço agendado e/ou sem necessidade de atendimento urgente.

Prazos de solução esperados conforme a prioridade

PRIORIDADE	PRAZO PARA SOLUÇÃO
3 – Baixa	15 dias úteis
2 – Média	48 Horas úteis
1 – Alta	15 Horas úteis
0 – Crítico	5 horas corridas

9. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO:

9.1. CRONOGRAMA DO PROJETO

Este termo de Referência contém as necessidades básicas para a Autarquia, de modo que obrigatoriamente maiores detalhes deverão ser levantados e analisados pela licitante vencedora, incluindo "modus operandi", regras de negócio, consistências e layouts de relatórios e arquivos. É de responsabilidade da licitante elicitar os requisitos dos usuários e adequar o sistema proposto as necessidades da autarquia.

9.1.1. A implantação do sistema contará com as seguintes fases:

A) Levantamento de Requisitos e Processos:

Consiste no levantamento de todos os processos de cada setor envolvido no projeto, entrevistando usuários e verificando o sistema de trabalho atual e possíveis integrações com sistemas de terceiros.

Ao final desta fase, serão produzidas documentações com as descrições dos processos levantados que servirão de apoio para a fase de configurações de fluxo de processos, entre outras customizações.

B) Customização da solução e integrações.

Desenvolvimento e customização da solução: fase na qual será produzida a solução em si, com todas as necessidades apontadas no edital e nos levantamentos da fase anterior.

C) Homologação das customizações:

Fase na qual os responsáveis pelo projeto e usuários dos setores requisitantes validarão se o desenvolvimento e customizações estão de acordo com o levantado na fase de elicitação dos requisitos.

D) Migração de dados:

Após o conhecimento dos requisitos e análise detalhada no banco de dados do sistema legado é realizado a migração dos dados para o sistema atual

E) Testes e treinamentos pré-produção:

Fase de ajustes finais, quando os usuários dos setores requisitantes testarão o sistema com os dados migrados de produção, simulando as operações com dados reais. Ao final desta fase será dado o aval para efetiva entrada em produção do sistema.

F) Treinamento dos usuários:

Nesta fase é feito o cronograma de treinamentos juntamente com o responsável do projeto.

O treinamento para usuários pode ser na sede da contratante ou até mesmo via internet.

G) Entrada em produção.

Começo das operações em ambiente de produção, a partir do qual o sistema será considerado implantado. Todas as funcionalidades deverão estar implantadas, e a partir deste momento os processos e SLA´s de atendimento serão exigidos.

9.1.2. No início da fase de implantação, a licitante deverá apresentar cronograma do projeto com todas as fases previstas neste termo de referência. A fase de migração durará no máximo 3 meses, e deverão ser implantados todos os recursos necessários para a operação do sistema e efetiva produção, com todos os módulos essenciais para o atendimento aos munícipes, arrecadação, faturamento, leitura, dívida ativa, portal Web (agência virtual), parcelamentos, jurídico e outros que a Autarquia considerar prioritários. Se durante o levantamento de requisitos surgir nova adequação ou funcionalidade, que impacte diretamente a forma de trabalho da Autarquia, esta será considerada parte integrante do escopo do projeto e estará

inclusa nas regras deste termo de referência.

9.2. TABELA DO CRONOGRAMA DO PROJETO:

Fases	Início	Termino	Total de Meses
Levantamento de Requisitos	1° Mês	1° Mês	01
Customização da solução e integrações	1° Mês	3° Mês	03
Homologação das customizações	3° Mês	3° Mês	01
Migração de dados	1° Mês	3° Mês	03
Testes e treinamentos pré-produção	3° Mês	3° Mês	01
Treinamento dos usuários	2° Mês	3° Mês	02
Entrada em produção Manutenção/Operação	4° Mês	12° Mês	08

9.3. Mediante mútuo acordo formal entre as partes (Contratante e Contratada), devidamente justificado pela fiscalização técnica do contrato, os prazos e a ordem de execução das fases intermediárias de implantação poderão ser ajustados ou remanejados, desde que:
9.3.1. Permaneça inalterado e obrigatório o prazo improrrogável de até o final do 3º mês para conclusão da migração e parametrização, assegurando que impreterivelmente no início do 4º mês o sistema esteja plenamente utilizável, estável e operacional em ambiente de produção (Go-Live) pela Autarquia;
9.3.2. Seja rigorosamente respeitado o prazo total global de 12 (doze) meses para a entrega final de todas as fases de implantação e operação assistida do projeto, sem qualquer custo ou ônus financeiro adicional para o SAAE.

10. PROVA DE CONCEITO (PoC) E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:
10.1. PROVA DE CONCEITO:
10.1.1. A prova de conceito deverá ser realizada pela empresa vencedora da fase de lances, sendo agendada data posterior para apresentação dos sistemas que ira ofertar, sob pena de desclassificação. A empresa que comprovar o atendimento dos itens relacionados, terá em seu favor a homologação do objeto. Caso a empresa vencedora não atenda, será convocada a segunda colocada e assim por diante até obtenção da empresa que atenda as exigências técnicas.
10.1.2. A execução da prova de conceito deverá ser realizada pela CONTRATADA vencedora em data a ser designada pela comissão de licitações.
10.1.3. A prova de conceito será realizada nas dependências da Contratante ou em local por ela determinado.
10.1.4. Para a execução da prova de conceito a CONTRATADA deverá utilizar seus próprios equipamentos, tais como, Notebook, Desktop, Smartphones, Tablets, impressoras portáteis, bobinas, chip de dados.
10.1.5. O sistema deverá ser acessado pela internet, via WEB, e para tanto esta autarquia disponibilizará o

devido acesso na web, ficando facultativo a empresa arrematante utilizar-se de acesso na web de seus próprios meios.

10.1.6. A licitante deverá atender a integralidade das características dos itens 4.1 – ASPÉCTOS TÉCNOLÓGICOS, já que tais características são essências para contratante não tenha necessidade de reestruturações e adequações em sua estrutura tecnológica e deverá demonstrar, por meio de evidências, que os sistemas estão alocados em *Datacenter* com as características descritas no 4.2 – INFRAESTRUTURA E HOSPEDAGEM.

10.1.7. Para aprovação das funcionalidades dos sistemas a licitante deverá atender aos itens relacionados conforme anexo I – Itens Prova de Conceito, fazendo a demonstração dos itens de preferência na sequência em que se encontram.

ANEXO I – Itens prova de conceito

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
4.3.1 (Letras: A, B, C, D, E, G)		
4.4.1		
4.4.2		
4.4.3		
4.4.5		
4.4.6		
5.1.1		
5.1.2		
5.1.3		
5.1.4		
5.1.5		
5.1.6		
5.1.7		
5.1.8		
5.1.9		
5.1.10		
5.1.11		
5.1.12		
5.1.13		
5.1.14		
5.1.15		
5.1.16		
5.1.17		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.1.18		
5.1.19		
5.1.21		
5.1.22		
5.1.23		
5.1.24		
5.1.25		
5.1.26		
5.1.30		
5.1.31		
5.1.32		
5.2.1		
5.2.4		
5.2.5		
5.2.6		
5.2.7		
5.2.11		
5.2.12		
5.2.13		
5.2.16		
5.2.17		
5.2.19		
5.2.20		
5.2.23		
5.2.24		
5.2.25		
5.2.26		
5.2.27		
5.2.28		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.2.29		
5.2.31		
5.2.32		
5.2.34		
5.2.35		
5.2.36		
5.2.37		
5.2.38		
5.2.40		
5.2.41		
5.2.42		
5.2.43		
5.2.44		
5.2.46		
5.2.52		
5.2.53		
5.2.56		
5.2.57		
5.2.60		
5.2.61		
5.2.62		
5.2.63		
5.2.65		
5.2.66		
5.2.67		
5.2.68		
5.2.69		
5.2.70		
5.2.71		
5.3.1		
5.3.4		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.3.5		
5.3.6		
5.3.7		
5.3.9		
5.4.1		
5.4.2		
5.4.3		
5.4.4		
5.4.5		
5.4.6		
5.4.7		
5.4.8		
5.4.9		
5.4.10		
5.4.12		
5.4.13		
5.4.14		
5.4.15		
5.4.16		
5.5.1		
5.5.2		
5.5.3		
5.5.4		
5.5.5		
5.5.6		
5.5.7		
5.5.8		
5.5.9		
5.5.11		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.5.12		
5.5.13		
5.5.14		
5.5.15		
5.5.16		
5.5.18		
5.5.19		
5.5.20		
5.5.21		
5.5.22		
5.5.23		
5.5.24		
5.5.25		
5.5.26		
5.5.27		
5.5.28		
5.5.29		
5.5.30		
5.5.31		
5.5.32		
5.5.33		
5.5.34		
5.6.1		
5.6.2		
5.6.3		
5.6.4		
5.6.5		
5.6.6		
5.6.7		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.6.8		
5.6.9		
5.6.10		
5.6.11		
5.6.12		
5.6.13		
5.6.14		
5.6.15		
5.6.16		
5.6.17		
5.6.18		
5.6.19		
5.6.20		
5.6.23		
5.6.24		
5.6.26		
5.6.27		
5.6.33		
5.6.34		
5.6.35		
5.6.37		
5.7.1		
5.7.4		
5.7.6		
5.7.7		
5.7.9		
5.7.10		
5.7.11		
5.7.12		
5.7.13		
5.7.14		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.7.16		
5.7.17		
5.7.18		
5.7.19		
5.7.20		
5.7.21		
5.7.23		
5.8.1		
5.8.4		
5.8.6		
5.8.7		
5.8.8		
5.8.9		
5.8.10		
5.8.11		
5.8.12		
5.8.13		
5.8.14		
5.8.15		
5.8.16		
5.8.19		
5.8.20		
5.8.21		
5.8.24		
5.8.25		
5.8.26		
5.8.27		
5.8.28		
5.8.29		
5.8.30		
5.8.31		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.8.32		
5.8.33		
5.8.34		
5.8.35		
5.8.36		
5.8.37		
5.9.1		
5.9.3		
5.9.4		
5.9.5		
5.9.6		
5.9.7		
5.9.8		
5.9.9		
5.10.1		
5.10.2		
5.10.3		
5.10.4		
5.10.5		
5.10.6		
5.10.7		
5.10.8		
5.10.10		
5.10.11		
5.10.12		
5.10.15		
5.10.16		
5.10.17		
5.10.18		
5.10.19		
5.10.20		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.10.21		
5.10.22		
5.10.24		
5.10.25		
5.10.26		
5.10.27		
5.11.1		
5.11.2		
5.11.3		
5.11.4		
5.11.5		
5.11.6		
5.11.8		
5.11.9		
5.11.10		
5.11.11		
5.11.12		
5.11.13		
5.11.14		
5.11.15		
5.11.16		
5.11.17		
5.11.18		
5.11.19		
5.11.20		
5.11.21		
5.11.22		
5.11.23		
5.11.24		
5.12.1		
5.12.2		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.12.3		
5.12.7		
5.12.9		
5.12.10		
5.13.1		
5.13.2		
5.13.3		
5.13.4		
5.13.7(Incluindo Letras: a,b e C)		
5.13.8		
5.14.1		
5.14.2		
5.14.3		
5.14.4		
5.15.1		
5.15.2		
5.15.3		
5.15.5		
5.15.6		
5.15.7		
5.15.11		
5.15.13		
5.15.14		
5.15.15		
5.15.18		
5.15.22		
5.15.25		
5.16.1		
5.16.3		
5.16.5		
5.16.6		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.16.7		
5.16.8		
5.16.9		
5.16.10		
5.16.11		
5.16.12		
5.16.13		
5.16.14		
5.16.15		
5.16.16		
5.16.17		
5.16.18		
5.16.19		
5.16.20		
5.16.21		
5.16.22		
5.17.1		
5.17.2		
5.17.3		
5.17.4		
5.17.5		
5.17.6		
5.17.7		
8.1.1		
8.1.9		
5.19.1		
5.19.2		
5.19.4		
5.19.5		
5.19.7		
5.19.8		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.19.9		
5.20.1		
5.20.2		
5.20.3 (A, B e C)		
5.20.4		
5.20.6		
5.20.9		
5.21.1		
5.21.3		
5.21.4		
5.21.5		
5.21.6		
5.21.7		
5.21.8		
5.21.9		
5.21.10		
5.22.5		
5.23.1		
5.23.2		
5.23.4		
5.23.5		
5.23.6		
5.23.7		
5.23.8		
5.23.9		
5.23.10		
5.23.15		
5.23.16		
5.23.20		
5.23.22		
5.23.24		

ITEM	ATENDE	NÃO ATENTE
5.23.25		
5.23.26		
5.23.27		
5.23.30		

10.1.8. A licitante deverá demonstrar a solução que será utilizada para gerenciamento do call center, o qual abranja, no mínimo, as seguintes funcionalidades: sistema de PABX (atendimento eletrônico) deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos, gravar ligações e manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de 01 (um) ano.
10.1.9. Demonstrar a integração com a solução de meios de pagamentos para cartão de crédito permitindo parcelar em até 12 vezes.
10.1.10. Os itens apresentados são essenciais para verificação das condições de capacidade do licitante para prestação dos serviços e funcionamento do sistema, os quais representam as atividades mais sensíveis e indispensáveis para contratante, os demais itens, os quais não estão apontados poderão ser desenvolvidos durante o período de implantação.

A Prova de Conceito observará o art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021: será exigida apenas da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, limitar-se-á aos fluxos relacionados de forma taxativa no Anexo I, seguirá roteiro e critérios objetivos divulgados com o edital e ocorrerá em sessão aberta ao acompanhamento das demais licitantes, com registro em ata.
10.2. Condições complementares da Prova de Conceito:
10.2.1. Prazo de Convocação: A licitante terá o prazo de até **05 (cinco) dias úteis** após a convocação formal para preparar o ambiente de demonstração;
10.2.2. Execução: A PoC será conduzida perante Comissão Técnica designada pelo SAAE e terá duração máxima de 04 (quatro) dias úteis;

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL:
11.1. DOCUMENTOS:
11.1.1. Comprovação da Capacitação Técnico Operacional através da apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado devidamente identificada, em nome do licitante, relativo à execução de serviços compatível em características, com no mínimo de 50% dos serviços prestados compatíveis com o objeto da presente licitação, sendo: Os quantitativos mínimos e as parcelas de maior relevância são os definidos nos itens 11.2 a 11.4.
Comprovação de que a licitante já prestou serviços de cessão de uso de software 100% web para gestão comercial de saneamento, soluções móveis para execução de leitura simultânea e de serviços operacionais, incluindo serviços de migração de dados, manutenção e suporte técnico.
Comprovação de que a licitante já prestou serviços de operação e gerenciamento de call center de gestão de atendimentos e reclamações em arquitetura web, com tecnologia que permita a gravação digital dos atendimentos.
11.2. Requisitos Mínimos do Atestado:
11.2.1. Gestão de sistema comercial de saneamento básico sob o modelo SaaS para no mínimo 5.250 (cinco mil, duzentas e cinquenta) ligações/economias ativas atendidas, quantitativo equivalente a 50% (cinquenta por cento) da base de 10.500 unidades consumidoras ativas do SAAE (art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021);

11.2.2. Comprovação de fornecimento ou gestão operacional integrada com teleatendimento ao cliente (*Call Center*), receptivo e ativo, com gravação das ligações, em volume mínimo de 900 (novecentas) ligações mensais, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume mensal estimado no item 7.2.1.
11.3. As exigências restringem-se às parcelas de maior relevância técnica e valor significativo do objeto (software de gestão comercial e central de atendimento), observado o limite de 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos, admitido o somatório de atestados (art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133/2021).
11.4. Não será exigido atestado relativo à plataforma omnichannel, aos totens de autoatendimento ou às integrações de pagamento, cuja aderência será verificada de forma objetiva na Prova de Conceito (item 10).

12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:
12.1. Subcontratação — vedação (art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021)**:**
12.1.1. É vedada a subcontratação, total ou parcial, de qualquer parcela do objeto, com fundamento no art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, que faculta ao edital vedar a subcontratação. A Contratada executará diretamente a integralidade das parcelas descritas no item 3.1, pelos seguintes fundamentos:
a) Integralidade do núcleo do objeto: sistema de gestão, aplicativos de campo, central de atendimento, plataforma omnichannel, totens, equipamentos e integrações de pagamento não são atividades acessórias. Cada um integra o encadeamento operacional que justifica a contratação em item único (item 8.1 do Estudo Técnico Preliminar), e sua transferência a terceiro reintroduziria a fragmentação que a opção pelo item único buscou evitar;
b) Responsabilidade técnica única: a contratação integrada tem por fundamento a existência de um só responsável pelo funcionamento do conjunto (art. 47, § 1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021). A subcontratação diluiria essa responsabilidade e comprometeria a identificação da origem das falhas, a aplicação de glosas e sanções e a correção tempestiva;
c) Coerência com a vedação ao consórcio: seria contraditório vedar a reunião de empresas na licitação (item 18.3) e admitir a repartição do objeto entre empresas na execução;
d) Segurança dos dados pessoais: a solução trata dados pessoais e financeiros de toda a base de usuários do SAAE, atuando a Contratada como operadora (art. 39 da Lei nº 13.709/2018). O ingresso de terceiros na execução ampliaria o número de agentes com acesso aos dados e o risco de incidentes, em sentido contrário ao dever de segurança do art. 46 da mesma lei;
e) Preservação da qualificação aferida: a habilitação técnica (item 11) e a Prova de Conceito (item 10) aferem a capacidade da licitante, e não de terceiros. Admitir a subcontratação permitiria que parcela relevante do objeto fosse executada por quem não se submeteu a essa verificação.
12.1.2. Não configura subcontratação a utilização, pela Contratada, de insumos e serviços de infraestrutura necessários à sua própria operação, como provedores de computação em nuvem, operadoras de telecomunicações, o canal oficial de mensagens e o gateway de pagamento, que não transferem a terceiros a execução de parcela do objeto e permanecem sob integral responsabilidade da Contratada, inclusive perante a Lei nº 13.709/2018.
12.1.3. A subcontratação em desacordo com esta vedação configura descumprimento de cláusula contratual, sujeitando a Contratada às sanções do art. 156 e autorizando a extinção do contrato com fundamento no art. 137, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo de sua responsabilidade integral pelos atos praticados por terceiros.
12.2. Garantia de Execução:
Será exigida garantia de execução correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor anual inicial do contrato. A garantia observará os arts. 96 a 98 da Lei nº 14.133/2021, cabendo à Contratada optar por uma das modalidades do art. 96, § 1º. O valor definitivo será calculado sobre o valor anual efetivamente contratado.
12.3. Visita Técnica:
A realização de visita técnica é facultativa, porém recomendada para que as empresas interessadas possam ter conhecimento das especificidades dos locais onde serão executados os serviços. A empresa

que desejar realizar visita técnica através de seu representante legal deverá fazer prévio agendamento junto à Coordenação Administrativa através do telefone **(19) 3546-1102** ou através do e-mail licitador.saae@gmail.com.
Caso a empresa opte por não realizar a visita técnica, deverá apresentar **declaração de pleno conhecimento dos locais e condições técnicas**, elaborada em nome da própria licitante, juntamente aos documentos de habilitação.

13. PRAZO CONTRATUAL:
13.1. O contrato terá vigência de 05 (cinco) anos (60 meses), contados da data de sua assinatura, com fundamento no art. 106 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço contínuo (art. 6º, inciso XV), prorrogável por igual período, observado o limite de 10 (dez) anos previsto no art. 107, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a Contratada.
13.2. A vigência plurianual justifica-se porque a implantação, a migração da base de dados e a capacitação dos usuários ocupam os primeiros meses do contrato, de modo que a vigência anual não permitiria amortizar esses custos nem colher os resultados da solução. O prazo de 05 (cinco) anos dilui o custo de implantação, evita a troca de fornecedor logo após a entrada em produção e confere estabilidade à operação comercial e ao atendimento (item 3.7 do Estudo Técnico Preliminar).
13.3. Em observância ao art. 106 da Lei nº 14.133/2021: (I) a autoridade competente atestará a maior vantagem econômica da contratação plurianual; (II) a Administração atestará, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção; e (III) a Administração poderá extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, hipótese em que a extinção ocorrerá apenas na próxima data de aniversário do contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) meses, contado da referida data (art. 106, § 1º).
13.4. Os preços dos itens sem dedicação exclusiva de mão de obra (licenciamento, implantação, plataforma omnichannel, totens, equipamentos e bobinas) serão reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado, pela variação do IPCA/IBGE (art. 25, § 7º, e art. 92, inciso V, da Lei nº 14.133/2021). A parcela da central de atendimento (item 03) será objeto de repactuação decorrente de convenção ou acordo coletivo de trabalho da categoria (art. 25, § 8º, inciso II, e art. 135).

14. EXECUÇÃO DO OBJETO:
14.1. A CONTRATADA deverá atender as demandas do CONTRATANTE conforme descritos nos **itens 3 ao 10** e seus subitens.
14.2. Os serviços serão iniciados após a emissão da Ordem de Serviço que será posterior a assinatura do CONTRATO com início imediato.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:
15.1. Cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Referência, bem como aquelas constantes em sua proposta comercial, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
15.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
15.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Contratante, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
15.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Autarquia ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

15.5. Manter durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação exigidas na licitação, apresentando documentação revalidada se algum documento perder a validade;
15.6. Arcar com as despesas decorrentes de ensaios, testes, laudos e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais para a boa execução do objeto do contrato, quando necessário, nos termos do §4º do art. 140 da Lei nº 14.133/2021
15.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;
15.8. Paralisar, por determinação da contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
15.9. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
15.10. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133/2021 e
15.11. Cumprir, com os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual e municipal;
15.12. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos e informações solicitados, respondendo prontamente às reclamações formuladas e também as solicitações diversas, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, a contar da comunicação do Fiscal do contrato.
15.13. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos comprovadamente causem ao patrimônio da CONTRATANTE, ou a terceiros, durante a permanência no local de serviço, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
15.14. Licenciar, implantar e manter a plataforma SaaS em pleno funcionamento de acordo com os requisitos de SLA estabelecidos;
15.15. Disponibilizar os equipamentos móveis (*smartphones*, *tablet* e impressoras) em estado de novos, devidamente protegidos com capas antichoque e películas de vidro temperado;
15.16. Garantir a manutenção e substituição dos equipamentos fornecidos em comodato no prazo de 24h a 48h úteis em caso de avaria ou defeito;
15.17. Fornecer mensalmente as bobinas térmicas de alta durabilidade em quantidade suficiente para suprir a totalidade do faturamento mensal (10.500 contas) e reemissões;
15.18. Manter sigilo absoluto e garantia de proteção aos dados pessoais processados, em conformidade com a LGPD.
15.19. Executar diretamente a integralidade do objeto, vedada a subcontratação (item 12.1).
15.20. Fornecer e custear os cartões SIM (chips de dados móveis 4G/5G) e os planos de dados dos dispositivos móveis de campo, conforme item 6.5.1.

16. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:
16.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;
16.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
16.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
16.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
16.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

16.6. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e no Edital nos termos do Decreto nº 6.811/2024;
16.7. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
16.8. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
16.9. O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
16.10. Efetuar o pagamento na forma convencionada no Contrato.
16.11. Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência.
16.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa prestar os serviços, por meio dos seus empregados, dentro das normas deste Contrato.
16.13. Propiciar acesso aos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços.
16.14. Prestar as informações e os esclarecimentos, necessários à prestação dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
16.15. Acompanhar e fiscalizar a execução do serviço.
16.16. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE.
16.17. Fiscalizar, mensalmente, o cumprimento dos Serviços, conforme informações constantes neste edital, impondo, conforme o caso, as sanções financeiras.
16.18. Efetuar, quando julgar necessário, inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.
16.19. Exigir o afastamento e/ou substituição, no **prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, de qualquer empregado ou mesmo do Preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas.
16.20. Comunicar, **por escrito**, à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço.
16.21. Não permitir que os profissionais executem tarefas em desacordo com as condições pré-estabelecidas.
16.22. Verificar, **antes de cada renovação contratual**, a **manutenção das condições de habilitação** da CONTRATADA, mediante **consulta *on-line*** ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (**SICAF**), ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (**CEIS**), ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do **CNJ** e à Certidão Negativa (Positiva com efeito de Negativa) de Débitos Trabalhistas – **CNDT**, para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais e federais, conforme cada caso.
16.23. Aplicar à CONTRATADA as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa.
16.24. (Suprimido — os chips de dados móveis passam a ser fornecidos pela Contratada, conforme item 6.5.1.)
16.25. Designar gestor e fiscais do contrato para acompanhamento e atesto das medições mensais;
16.26. Facilitar o acesso da equipe técnica da Contratada às instalações e informações históricas indispensáveis para a migração de dados;
16.27. Utilizar os equipamentos cedidos em comodato de forma zelosa e de acordo com as especificações técnicas recomendadas.

17. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:

17.1. A execução do CONTRATO será acompanhada pela Autarquia e a **fiscalização** caberá a servidora **Sra. Solange Aparecida da Silva**, a quem compete as atividades mencionadas no art. 13 do Decreto nº 6.811/2024 sendo que a **gestão** caberá ao **Sr. Marco Rogério Gomes da Silva**.

17.2. O objeto entregue pela Contratada será recebido:

- **Provisoriamente:** pelo fiscal conforme relatório de execução dos serviços que deverá, obrigatoriamente, acompanhar a respectiva Nota Fiscal. O ateste do fiscal na respectiva nota fiscal implica no recebimento provisório dos serviços e autoriza a liquidação da despesa;
- **Definitivamente:** pelo gestor, no prazo de 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato, mediante Termo de Recebimento Definitivo dos serviços.

17.3. Os serviços rejeitados pela fiscalização, inclusive antes do recebimento provisório deverão ser refeitos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

17.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo a Contratada ser notificada para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

18. MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

18.1. Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados em até **30 (trinta) dias corridos** após a emissão das respectivas Notas Ficais, através de quitação de boleto de cobrança bancária ou crédito em conta corrente, à vista de fatura que deverá ser apresentada pela CONTRATADA, e nas exatas quantidades efetivamente entregues;

18.1.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação da Nota Fiscal acompanhada do Relatório de Mensal de Desempenho e SLA e das certidões de regularidade fiscal e trabalhista, devidamente atestada pelo setor competente;

18.1.2. A entrega da Nota Fiscal/Fatura só será liberada após a entrega da medição, conferência e aceite do setor responsável pela avaliação do serviço prestado. A avaliação da medição dar-se-á em até 2 (dois) dias úteis. Em caso de "não aceite" os motivos serão encaminhados à contratada para eventuais correções. Feitas as correções, o SAAE terá mais 2 (dois) dias úteis para a liberação.

18.1.3. O pagamento observará modelo segregado: a parcela única referente aos serviços de implantação, migração e capacitação (item 02) será paga somente após a homologação e o aceite definitivo da entrada em produção (go-live); o licenciamento, a central de atendimento, os totens e a locação dos equipamentos serão pagos mensalmente, a partir do início efetivo da operação ou da entrega, mediante medição vinculada aos níveis de serviço; a plataforma omnichannel e as bobinas, mensalmente, conforme o consumo medido, limitado à franquia contratada.

18.2. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da Nota Fiscal/Fatura por parte da CONTRATADA importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da CONTRATANTE.

18.3. Havendo incorreções na nota fiscal, seja na quantidade, no preço ou nas datas, esta será devolvida à contratada para as devidas correções ou, substituição, situação que ensejará a suspensão do prazo para o pagamento.

18.4. Na hipótese de não haver expediente nos dias limite de pagamento, este poderá ocorrer no primeiro dia útil subsequente.

19. SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço global anual**, em item único (lote global), conforme justificativa constante do item 8.1 do Estudo Técnico Preliminar.

19.1. Habilitação:

Para fins de habilitação, deverá a proponente comprovar os requisitos previstos na Lei nº 14.133/2021, especificamente art. 66 (habilitação jurídica), art. 68 (habilitação fiscal, social e trabalhista) e art. 69 (habilitação econômico-financeira) sendo esta última limitada a apresentação de certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante

19.2. Habilitação Técnica:

Apresentação de Atestado de Capacidade Técnica conforme descrito no **ITEM "11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL"**, deste Termo de Referência;

Obs.: Não será considerado/aceito Atestado de Capacidade Técnica subscrito pela própria empresa ou do Grupo Econômico participante do certame.

19.3. Participação de Consórcio:

Não serão admitidas empresas em consórcio uma vez que existem no mercado diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional, suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste Termo de referência o que, diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto, opta-se com base no poder discricionário da Autarquia por manter a vedação, da participação de empresas em "consórcio" neste certame. A vedação está motivada no item 8.2 do Estudo Técnico Preliminar, nos termos do art. 15, caput, da Lei nº 14.133/2021 e dos Acórdãos nº 22/2003 e nº 1.165/2012, ambos do Plenário do TCU: (a) coerência com a contratação em item único; (b) porte do objeto, compatível com a execução por empresa isolada; (c) efeito do consórcio sobre a disputa, ao reunir potenciais concorrentes em uma só proposta; (d) limite da responsabilidade solidária (art. 15, inciso V), que repara mas não previne a falha; e (e) estabilidade de contrato contínuo de longa duração, exposto a alterações na composição do consórcio (art. 15, § 5º).

19.4. Garantia de proposta:

Será exigida, no momento da apresentação da proposta, a comprovação do recolhimento de garantia de proposta, como requisito de pré-habilitação, nos termos do art. 58 da Lei nº 14.133/2021, no valor de R$ 8.160,64, correspondente a 1% do valor estimado anual da contratação, admitidas as modalidades previstas no § 1º do art. 96 da referida Lei.

20. ESTIMATIVA DO PREÇO:

20.1. O valor estimado para a contratação requerida tem como base a pesquisa de preços solicitada mediante e-mail à 03 (três) empresas ao qual possuem capacidade de execução do objeto, em atendimento ao artigo 23, § 1º, inciso IV da LF nº 14.133/2021. **A complexidade do objeto inviabiliza a pesquisa com outras fontes de preços**.

20.2. O orçamento estimativo foi utilizado para verificação da disponibilidade orçamentária e como parâmetro para fins de aceitabilidade das propostas no certame licitatório. O valor de aceitabilidade está informado no preâmbulo deste edital.

21. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

21.1. A despesa decorrente da execução deste contrato correrá à conta da unidade orçamentária:

Despesa	Órgão	Econômica	Funcional	Ação	Fonte	Cód. de Aplicação
18	30.01.00	3.3.90.40.00	17.122.3000	2051	04	1100000

21.2. Fonte do recurso próprios.

21.3. Tratando-se de contratação plurianual, a Administração atestará, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação (art. 106, inciso II, da Lei nº 14.133/2021), e as despesas dos exercícios seguintes serão consignadas nas respectivas leis orçamentárias.